

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA

Magisterské kombinované studium
2011 – 2012

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vladimír Paleček

Název práce
Syndrom pomocníka

Praha 2012

Vedoucí práce:
PhDr. Olga Nytrová

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

Master / Combined

2011 - 2012

DIPLOMA THESIS

Vladimír Paleček

The Diploma Thesis

Helper's complex

Prague 2012

Work Supervisor:

PhDr. Olga Nytrová

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 13. června 2012 Jméno a příjmení autora: Vladimír Paleček

vlastnoruční podpis

Poděkování

Děkuji paní PhDr. Olze Nytrové za její trpělivé a milé odborné vedení, pomoc a rady při zpracování této práce.

Anotace

Diplomová práce se zabývá pomáhajícími profesemi a jejich syndromy, které se objevují při jejich práci se zaměřením na pomoc druhým, kde pomocníci pomáhají řešit nesnáze, problémy, zdravotní potíže druhých lidí. Jde o syndrom pomocníka a syndrom vyhoření, které často spolu úzce souvisí. První část práce je obecná, zaměřuje se na kompetence odborníků v pomáhající profesi, vymezení pojmu syndromu vyhoření, syndromu pomocníka a vlivu mobbingu na něj. Analyzuje profesionální pracovní vztah mezi pracovníkem a klientem příčiny, příznaky a průběhy syndromů. V této části jsou také uvedeny možnosti prevence a intervence. Na závěr první části je popsána význam psychoterapie a její východiska jako klíč k nalezení smyslu, řešení.

Praktická část diplomové práce, následně popisuje hypotézy a cíl práce, případové studie a jejich výsledky.

Klíčové pojmy

syndrom vyhoření, syndrom pomocníka, sociální podpora, etika, morální hodnoty, křesťanské desatero, daseinsanalýza

Annotation

Dissertation deals with assisting professions and their syndromes. Which appear at their work with the intention to help others, where helpers assist to solve difficulties, problems, health troubles of other people. Is concerned helper's complex and burnout, which often nearly relates together. First part of work is a common , focuses on competence experts in assisting profession, determination of conception burnout, helper's complex and influence of mobbing at him. Analyses professional working relationship between worker and client, causes, appearances and courses of complexes. In this part are also mentioned possibilities of prevention and intervention. At the conclusion of forepart is described meaning of psychotherapy and its resources like a key to finding a sence of solution.

Practical diploma work consequently describes hypotheses and goal of the work, case studies and their results.

Key words

burnout, helper's complex, social support, ethics, values, decalogue, daseinanalysis

OBSAH

ÚVOD	10
1 REFLEXE DOBY	14
1.1 Ohlédnutí do historie.....	16
2 SYNDROM VYHOŘENÍ (burnout) - USA 70. Léta	18
2.1 Pokusy o ujasnění definice syndromu vyhoření	20
2.1.1 Popisné definice pojmu „burnout“	22
2.1.2 Zralé definice pojmu „burn-out“	23
2.1.3 Definice syndromu vyhoření	24
2.2 Popis příznaků syndromu vyhoření	25
2.2.1 Na psychické úrovni	25
2.2.2 Na fyzické úrovni	26
2.2.3 Na úrovni sociálních vztahů	27
2.2.4 Šikana (mobbing).....	27
2.2.5 Jsem černá ovce aneb šikana na pracovišti.....	30
2.2.6 Kdo v práci šikanuje?	31
2.2.7 Sám mezi ostatními	33
2.2.8 Obrana nebo odchod?	34
2.2.9 Syndrom pomocníka a nebezpečí mobbingu.....	35
2.2.10 Mobbing – kdo se cítí ohrožený	39
2.2.11 Komu dává, tomu je dáno	42
3 SYNDROM POMOCNÍKA.....	47
3.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem.....	50
3.1.1 Neangažovaný pracovník	54
3.1.2 Angažovaný pracovník	55
3.1.3 Současní pomocníci	58
3.1.4 Pomáhání jako droga	62
3.1.5 Interakce profesní činnosti a soukromého života	65
3.1.6 Nadbytečná kontrola.....	66

3.1.7	Obětování se pro klienty	67
3.1.8	Paradox pomáhání č. 1: „Pochopení pro každého“	67
3.1.9	Mladí, krásní a bohatí	68
3.1.10	Paradox pomáhání č. 2: „Láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu“	69
3.1.11	Paradox pomáhání č. 3: „Láska k bližnímu jako zboží“	71
4	POMÁHAJÍCÍ A ETIKA	75
4.1	Život jako závislý a zranitelný	76
4.2	Péče – odpověď na základní podmínky lidské existence	78
4.3	Jak dosáhnout ctnosti v praxi?	81
4.4	Úloha ctnosti v praktické činnosti instituce	82
4.5	Motivace a zakotvení	84
4.6	Mít druhého v rukou	86
4.7	O zralém úsudku	87
4.8	Výchova k hodnotám v rodině	89
4.9	Tipy spirituálních zážitků	90
5	VÝZNAM PSYCHOHYGIENY PRO ČLOVĚKA JAKO PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ	93
5.1	Možnosti přeladění a prevence vyhoření	94
5.2	Moderující faktory, prevence a intervence	97
5.3	Externí vlivy v prevenci a zvládání vyhoření	100
5.3.1	Sociální opora	104
5.3.2	Naslouchání	105
5.3.3	Potřeba sociálního zrcadla	106
5.3.4	Uznání	107
5.3.5	Povzbuzování	107
5.3.6	Soucítění – empatie	108
5.3.7	Emocionální vzpruha	108
5.3.8	Prověřování stavu světa	109
5.3.9	Dělba práce	110

5.3.10	Spolupráce	111
5.3.11	Přejný prosociální prostor a nezištná pomoc	111
5.4	Vyhoření	112
5.4.1	Počáteční fáze vyhoření.....	113
5.4.2	Propuknutí vyhoření	114
5.4.3	Fáze směřující k slábnutí vyhoření“	116
5.4.4	Kompenzované vyhoření	117
5.4.5	Od vyhoření k regresivní deprofesionalizaci	119
5.4.6	Ochrana před vyhořením	121
6	DASEINSANALÝZA	124
7	PŘÍPADOVÉ STUDIE	129
7.1	Pan Filip	129
7.1.1	Bio data	129
7.1.2	Průřez životem pana Filipa	129
7.1.3	Závěr	136
7.2	Paní Aneta.....	137
7.2.1	Bio data	137
7.2.2	Průřez životem paní Anety	137
7.2.3	Závěr	143
7.3	Paní Eva	144
7.3.1	Bio data	144
7.3.2	Průřez životem paní Evy.....	144
7.3.3	Závěr	149
7.4	Paní Marta	149
7.4.1	Bio data	150
7.4.2	Průřez životem paní Marty	150
7.4.3	Závěr	154
7.5	Vyhodnocení případových studií.....	155
	ZÁVĚR	156
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	158

ÚVOD

„Přijdou chvíle, kdy bude situace tak zlá, že si budete myslet, že s tím nemůžete nic dělat, ale vždycky je možné něco dělat, i kdybyste měli jen s někým posedět a nechat ho plakat, aby nemusel plakat sám.“

Harold S. Kushner

V diplomové práci se autor zabývá problematikou syndromu pomocníka, která se vyskytuje v tzv. pomáhajících profesích. Pomáhající profese jsou specifická povolání zaměřená na pomoc lidskému jedinci, který se nachází v krizové situaci. Jde o pomoc zaměřenou na optimální rozvoj člověka. Ta vyžaduje od lékařů, psychoterapeutů, sociálních pracovníků, učitelů (zejména speciálních pedagogů) a zdravotních sester psychickou a morální stabilitu.

Významnou roli v jejich práci hraje osobnost. Lidé v těchto pomáhajících profesích jsou ohroženi vysokou mírou stresu, která často vede k tzv. syndromu vyhoření (burn – out syndrom). Jejich práce určitým způsobem slouží blahu a prospěchu společnosti, ale mnohdy způsobuje velké škody podmíněné jejich vůlí pomáhat. Pokládáme si otázku: „Kde je správná hranice mezi zájmem čistě profesionálním a lidským? „Kdo může vykonávat pomáhající profesi?“ „Jak má být tento člověk vybaven, disponován?“ „Jaké hodnoty ho vedou právě tímto směrem?“ Proč se říká u tohoto typu profesí, že jde o poslání?“ „Jaký je žebříček hodnot u lidí v pomáhajících profesích.“ „Může člověku pomoci i hodnotový duchovní základ, zakotvení ve víře?“ „Jakým způsobem by měl pečovat o svou duši?“ Otázka duše se velmi týká svědomí lidí pracujících v pomáhajících profesích. Je velice důležitou rovinou ve vztahu pomáhajícího a člověka potřebujícího pomoc.

Dle J. Jankovského *„Při výkonu pomáhajících profesí představuje svědomí velmi důležitý ukazatel. Dobře vyvinuté a zdravé svědomí je jednak projevem profesionality pracovníka a zároveň i poměrně citlivým barometrem*

spokojenosti výkonem pomáhajícího povolání. Jednat mravně a správně není obtížné pro člověka vyznačujícího se integrovanou osobností a majícího k výkonu svého povolání adekvátní dispozice. Zdravé svědomí slouží takovému člověku jako výzva k pozornosti, aby dokázal postřehnout, jaké má jeho jednání celkové aspekty (souvislosti) a zda je v tomto kontextu v souladu s jeho svědomím, jinými slovy, je-li mravné. Naopak, pro skrupulózní a nerozhodné jedince může být jejich svědomí zdrojem nejrůznějších frustrací, komplexu méněcennosti, případně i tzv. syndromu vyhoření.“¹V pomáhajících profesích je velmi důležitý nadhled, odstup a zachování klidu.

„Ale daleko důležitější pro etický život je poznámka T. G. Masaryka: „A pak se člověk nesmí bát smrti, má-li být zdrav.“² Nejstarší podoba epimelei (péče, starost o duši) je péče o smrt. Proč? Odpověď je tak jednoduchá, že mnohého proto ani nenapadne. Protože je to pravda. Každý z nás se vrátí tam, odkud přišel, přestože neznáme toto „místo“. Všichni máme strach, nemůžeme jej nemít. A přesto přese všechno: to nejdůležitější v našem životě je: učit se nebát smrti. Přijmout ji jako to, co je přirozené stejně, jako že *fík má šířávu*, řečeno s Markem Aureliem. Učit se umírat je vlastně stejné jako přijímat stáří, vážit si stáří u ostatních, mít úctu ke starým lidem. Dnes ve věku ageismu (apriorní vyřazování starších lidí z dění ve společnosti) je důležité jen silné a báječné mládí. Důkazem toho je prosperující plastická chirurgie. Stáří je něco, za co se člověk stydí. To vše je důkazem toho, že nepečujeme o svou duši. Příliš se bojíme smrti a na tom vydělávají lékoví byznysmeni, lékový nadnárodní průmysl. Nepečujeme o svou duši, bojíme se smrti, nechceme znát tuto pravdu. Proč? Jsme přece postmoderní jedinci a pro tyto lidi je pravda plurální entitou, kolik je lidí, tolik je pravd. Relativismus znamená vždy úpadek, stejně jako totalita, která tvrdí jednu jedinou pravdu. Podstatou ovšem je, že naše vzdělání se proměnilo jen na přípravu na trh, na přípravu na závod s ostatními v tržním prostředí. Proto potřebujeme komunikativní schopnosti a naučit se asertivitě. “

¹ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese* 1.vyd. Praha: Triton 2003, s. 37

² HOGENOVÁ, A. Přednáška v Parlamentu České republiky na výročí narození TGM, dne 7. 3. 2012, v 16 hodin

„ Jak se chovat k ostatním? K tomu T. G. Masaryk uvádí: „*Mnozí lidé požadují příliš mnoho od svých bližních, když jim někdo hned nevyhoví, jsou nespokojeni s celým lidstvem. Místo aby si člověk řekl: Tys toho člověka neznal a žádals, co udělat nemohl a cos neudělal ty sám. Mít trpělivost, umět čekat...*“³ Není třeba milovat bližního láskou přílišnou, stačí takto málo, aby společnost vydechla svobodně, volně a spokojeně. „*Velká chyba je vždycky hned mít strach, vidět nebezpečí.*“⁴ Ze strachu lidé lžou, ze strachu se stávají bezcitnými a krutými. Proto je nutné ve výchově a vzdělání (v edukaci) učit statečnosti. “⁵V pomáhajících profesích je velmi důležitý nadhled, odstup a zachování klidu.

„Slovy T. G. Masaryka: „*Člověk si může navyknout jakémusi suverénnímu klidu, nebo aspoň nedávat najevo rozčilení ve fysiognomii, v pohybech. Já nejsem svou povahou klidný, ale klidu jsem si brzy vůči lidem navykl.*“⁶ Klid je nutnou podmínkou pro každého z nás, je možné se naučit být klidným, i když náturou jsme opační.“

Cílem předkládané diplomové práce je poukázat na to, jaká výchova, jaké ideály, fantazie, životní traumata se stala hlavním motivem u lidí pracujících v pomáhající profesi. S jakým úskalím pomáhající je nucen se potýkat. Jakou důležitou roli v životě pomáhajícího hraje etické zakotvení osobnosti a nezbytná schopnost altruismu, smysl pro míru, moudrost a vyšší ideály.

Diplomová práce se zabývá problematikou vztahu mezi pomáhajícím a klientem. Pomáhající je často konfrontován se sebou samým, s čímž může být spojen syndrom pomocníka. S tím zároveň souvisí syndrom vyhoření neboli ztráta smyslu vykonávané práce a života vůbec. Cílem léčby syndromu vyhoření je znovunalezení hodnot a alternativních zdrojů osobnosti u pomáhajícího. V praktické části diplomové práce jsou stanoveny dvě hypotézy:

³ MASARYK T.G in HOGENOVÁ, A. s. 242

⁴ Masaryk T.G in Hogenová, A. s. 243

⁵ Hogenová, A. práce o T.G.Masarykovi s. 14

⁶ Tamtéž, s. 242

Prvá hypotéza:

„Syndrom pomocníka se objevuje převážně v pomáhajících profesích.“

Druhá hypotéza:

„Člověk se syndromem vyhoření má možnost volby změny životního paradigmatu coby uzdravujícího činitele. „

Jako nástroj ve výzkumu ověření hypotéz autor práce použil případové studie.

1 REFLEXE DOBY

„Existuje jen jediný způsob, jak si poradit s životem, a to najít onen soubor hodnot, které nepodléhají módním trendům, které se nikdy nemění a budou neustále rodit ovoce v tom smyslu, že nám i uprostřed velice nejistého světa přinesou klid, zdraví a jistotu.“

Thomas Hora

„Postmoderní bytí vykazuje absenci sociálních struktur, jež by jednou provždy určovaly rámec toho, co je možné, tedy rámec, s nimiž životní počínání musí počítat, s nimiž může počítat. Místo přímky je zde soubor epizod. Časové rámce jednání se smršťují. Každý dosažený stav je prozatímní, dočasný.

Vykonávaná práce není už obvykle celoživotní a bývá zřídka dlouhodobá. Nelze předpokládat, že člověk bude pracovat v průběhu svého profesionálního života v téže firmě či instituci. A že budou ve stejné podobě existovat.

Podle Baumana postmoderní kontext preferuje absenci přesně vymezené identity. Čím neurčitěji je identita definována, tím lépe pro toho, kdo je jejím nositelem. Nejlépe se vede těm, jejichž svobodu pohybu nesvazuje úzká specializace. Je dobře, když si takoví jedinci zachovávají distanci a emocionální střídmost ve vztahu k tomu, čím se v dané chvíli zabývají. To znamená nelpět, mít nadhled, vybudovat si zdravý odstup.

Nejinak vyhlíží věci i v oblasti mezilidských. Zapojení do interpersonálních vztahů nabývá téže plasticity jako povolání nebo práce; interpersonální vztahy se nenavazují s představou, že budou trvat, „dokud nás smrt nerozdělí“. Vztahy mají své rozmanité fáze, některé etapy končí a vztah již dál nepokračuje.

Na druhé straně postmoderní kultura je jakoby neustálou generální zkouškou smrti, každodenní vizuální lekcí pomíjivosti všeho. Jak v tom odlišit věci důležité od nepatrných, trvalé od pomíjivých? Jak odhalit pravdu pod

„jarmarečnými hadry“? Máme to v jistém slova smyslu obtížnější než předešlé generace.“⁷

Nytrůvá, Pikálková upomíná na slova režiséra Miloše Formana, který prohlásil, že „*jsme tady žili jako v zoologické zahradě, když na Západě byla „džungle“*. „*No, a teď je to džungle i u nás...*“ dokončil svou úvahu vynikající filmový tvůrce.⁸

Nytrůvá, Pikálková popisuje, že u profesí, které jsou zaměřené na styk s lidmi, přináší „postmoderní doba“ neustále změny. V oblasti novinářské v současné době obvykle pracovníci médií zůstávají v redakci jeden, dva roky a pak přecházejí do jiného media. Čas, kdy publicista zůstává v jednom časopisu nebo deníku, rozhlase či televizi patnáct nebo dvacet let, jsou ty tam. A také ani nakladatelský redaktor nezůstává zpravidla nikde dlouho, protože dnes nakladatelství vznikají a zanikají jako houby po dešti.

V pomáhajících profesích dochází rovněž k velkým změnám. Na mnoha náročných odděleních, jako je psychiatrie nebo jednotka intenzivní péče, zůstává řada zdravotních sester 3 - 5 let. Pak často mladé ženy míří na mateřskou dovolenou a po ní hledají méně stresující pracoviště, nebo místo, kde je určitý budoucnostní výhled: například porodnice.

Poměrně často se mění zdravotnický personál: od sester, přes sociální pracovníce - až po lékaře v léčebnách dlouhodobě nemocných. Taktéž v domovech pro seniory a v dětských domovech pracovníci odcházejí. I péče o lidi s handicapem je velice náročná.⁹

Nytrůvá, Pikálková poukazuje na lidi, kteří mají svou vizi a jsou svému pracovišti věrni. Jestliže se zaměstnanec ztotožní se svou profesí jako se životním posláním, je to rozeznatelné na jeho hodnotovém naladění. Ten kdo pozná pravdivě a s jistou mírou odvahy své schopnosti a své zaměření a převezme povinnost v profesi, kterou si zvolil, má za to odměnu: rovnováhu a

⁷ NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M., *Etika a logika v komunikaci*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2007. ISBN 978-80-86723-45-7 s.37.

⁸ Nytrůvá, Pikálková, 2011

⁹ Nytrůvá, Pikálková, 2011

vnitřní klid. Také jednotnost a přiblížení se k vlastní identitě. Není to samozřejmě lehké a jde o složitý proces, o duševní a duchovní zápas.¹⁰

1.1 Ohlédnutí do historie

Termín pomáhající profese či pomáhající pracovník v nás může budit dojem, že jde o povolání poměrně nové, vzniklé před několika desítkami let. Ale opak je pravdou. Jednotlivé obory pomáhajících profesí provází lidskou společnost již od nepaměti. Pomáhání je hluboko zakořeněno v historickém vývoji lidstva.

Schmidbauer popisuje, že k prvním pomáhajícím profesím lze zařadit „profesi“ *šamana*. Šaman byl dosud, u některých primitivních kmenů stále je, osobou, jež má poměrně široký záběr působnosti. Jeho role „pomáhajícího“ zasahuje do životních situací, kdy příslušníci kmene si neumí dostatečně poradit se svými vlastními duchovními a emocionálními funkcemi, zpracovat je a vhodně na ně reagovat. Tou může být nemoc, smrt, nebo přírodní jev, hlad, sucho. Je zřejmé, že šamanovi jeho šamanské a magické praktiky sloužily a slouží k dosažení duševní a sociální stability právě tam, kdy vyvstává hrozba, že fantazie úzkosti, starostí a bezmoci zaplaví vědomí. Pod tímto pohledem je třeba chápat roli šamana jako pomáhajícího. Šamanova pomoc je uskutečněním hodnot kultury v individuu, kterému se to v důsledku nějaké krize nebo také na základě delšího chybného vývoje nedaří. Jeho povrchní sugestivní triky, s nimiž se zdá, že šaman pracuje, když například příčinu nemoci zviditelní jako kaktusový trn, hadí zub, skleněný střep, krvavé pero, zvířecí dráp atd. by v tomto významu neměly klamat. Vždyť pokaždé jde o to navrátit narušenému sociálnímu řádu zase zdraví.¹¹

Za další pomáhající profesi uvádí Schmidbauer *kněze, duchovního*. „Kněz jako Mojžíš v jedné osobě, vůdce, sociální zákonodárce a pomáhající obdařený zázračnými silami.“ Role kněze jako pomáhajícího ze začátku byla

¹⁰ Nytrová, Pikálková, 2011

¹¹ Schmidbauer, 2000

v smyslu jeho vůdcovské role, neboť se lidé o něm domnívali, že je obdařen nadpřirozenými schopnostmi. Kněz provázel společnost lidí skrze nezdary života, pomáhal těm, kteří u něho hledali radu a pomoc v citových otázkách a zároveň duchovní vedení. Poskytoval jedinci duchovní pomoc, snažil se ho vést, aby našel svoji individuální životní cestu. Lidé v něj totiž věřili: že jedině on zná cestu a odpovědi, po kterých člověk dojde ke spasení. I v dnešní době zůstává pro mnoho lidí duchovní nadále hlavním zdrojem rad a povzbuzení.¹²

Dle Schmidbauera měly v přímé péči o potřebné důležitou roli *řádové sestry*. Poskytovaly chudým jídlo, ošacení a přístřeší. Ujaly se nalezenců, pečovaly o nemocné a postižené, věnovaly se výchově a vzdělání. Hlavní jejich premisa „miluj bližního svého jako sebe samého“ platila jak dříve tak i v současné době.¹³

Nelze opomenout, že také pomáhali *lékaři* (medicinmani) a později i *učitelé*. Většinou to byli vždy lidé, kteří měli v dané době přirozenou autoritu.

Na úrovni laické byla pomáhající profese odjakživa. Až s rozvojem exaktních věd dochází k prohlubování jejich odbornosti a profesionalizaci v obory, jež pracují dle svých metodik práce a opírají se o etický kodex. Jak tomu bylo nejdříve v lékařství a ošetrovatelství, a později v pedagogice, psychologii. Na počátku 20. století pak v nejnovějším oboru profesionálního pomáhání tj. v *sociální práci*.

¹² Schmidbauer, 2000

¹³ Schmidbauer, 2000

2 SYNDROM VYHOŘENÍ (burnout) - USA 70. Léta

Dle paní MUDr. Klímové se problematikou syndromu vyhoření začali zabývat odborníci v 70tých letech minulého století. Termín „burn-out“ byl poprvé vysloven v roce 1974 v USA, psychoanalytikem a psychiatrem Henrichem Freudenbergem. Termín se nevztahoval k profesnímu vyhoření, ale k terminálnímu vyčerpání u toxikomanů. Teprve později, když se s termínem začalo pracovat, tak po té se začal vztahovat k profesní kariérové orientaci. „Hlavní těžiště burn-out syndromu je vnímáno k pracovní orientaci, ale také se týká i velmi hluboce osobního a intimního života. V současné době syndrom vyhoření je onemocněním v pravém slova smyslu, přestože jeho první objevení a název se přímo nevztahovaly k nemoci jako takové.“¹⁴

Paní MUDr. Sotolářová říká, že terčem syndromu vyhoření je lidská psychika. Lidská psychika nemá dostatek energie, aby žila svým osobním životem. Je dobré si vlastního duševního rozpoložení všimnout a zároveň ho léčit. Říká se například, že „šrámy na těle si léčíš, ale na duši ne“. „Lidé podceňují, že tělo a duše jsou vzájemně propojeny. Tělo a duše jsou jedno. Je dobré si všimnout těla. To co je vidět na našem těle, prožívá i naše duše.“¹⁵

Autor souhlasí, s tím že je dobré všimnout těla a zároveň i našeho emočního prožívání. Autor se měl možnost setkat s lékaři, kteří se zaměřili pouze na jeden problém sdělovaný pacientem a řešili to předepsáním medikace. Na zdravotní problémy člověka by se mělo nahlížet komplexně. Naše tělo a duše jsou vzájemně propojeny.

Pan MUDr. Honzák říká, že pokud je psychika dlouhodobě přetěžována, nastupuje tzv. Seliho stres. Tato fáze stresu se označuje jako rezistence. Fáze má na starosti, aby organismus přežil za krajně nepříznivé situace. Aktivace organismu se utlumí díky autonomnímu systému, tzv.

¹⁴ KÁVA O ČTVRTÉ [online], poslední aktualizace 31.května. 2012 12 : 45 [cit. 1.6. 2012], Český rozhlas 2 – Praha. Dostupné z WWW: <<http://prehraovac.rozhlas.cz/audio/495123>>.

¹⁵ KÁVA O ČTVRTÉ [online], poslední aktualizace 31.května. 2012 12 : 45 [cit. 1.6. 2012], Český rozhlas 2 – Praha. Dostupné z WWW: <<http://prehraovac.rozhlas.cz/audio/495123>>.

parasympatiku, jde o tzv. celkový útlum. Cílem systému je zachovat, ustát zátěžovou situaci. Organismus vydá mnoho energie, protože byla vydána na záchranu života. Metabolicky je to nevýhodné, protože se plýtvá.¹⁶

Člověk by měl v životě znát své limity a být schopen posoudit situaci, a umět o sebe pečovat.

Dle slov pana MUDr. Honzáka syndrom vyhoření poprvé sám zažil na vlastní kůži americký psychiatr, psychoanalytik Henrichem Freudenberg v roce 1974. Byl to velice obětavý a pracovitý člověk. Ráno v 9 hodin nastoupil do své soukromé ordinace. Poté, co skončil v 17 hodin ve své ordinaci, šel pracovat na polikliniku pro chudé. Tuto péči provozoval zdarma, měl zde mnoho pomocníků. Čím nadšenější jsou pomocníci, tím časem profesionalita více upadá. Ve 22. hod po ukončení práce na poliklinice cvičil a trénoval své pomocníky do 24 hod, kdy odcházel domů. Tato jeho životní a pracovní náplň se opakovala několik let. Manželka mu říkala, aby si odpočinul, protože na ni působil dost špatným dojmem. Ale muži většinou manželky neposlouchají. Říkali mu to i kamarádi. H. Freudenberg řekl, že si odpočine a že pojedou s manželkou na Vánoce na jezero Tehou. Je to krásná krajina mezi Nevadou a Kalifornií. Na vánoce přišel domů a po práci se stačil pouze položit do postele a z té postele se byl schopen jen doplazit na záchod a zpět. V posteli strávil čas do Tří králů. Na základě svého stavu usoudil, že manželka a kamarádi měli nakonec pravdu. Usoudil, že bude trochu přetažený a rozhodl se, že se z toho nějakým způsobem vyléčí sám. Koupil si magnetofon, do kterého namluvil tři čtvrtě hodiny to, co by povídal svému terapeutovi. Poté, co si pustil nahrávku a cvičeným uchem slyšel hrůzu ve svém projevu, tu nenávisť, pocity viny a zklamání, bezmoc, agrese... a Freudenberg usoudil, že žena a kamarádi měli pravdu. V tomto druhu samoléčby pokračoval až do Velikonoc, kdy se z toho vyléčil. Po ukončení jeho nemoci se začal rozhlížet kolem sebe. Díky tomu zjistil, že tento problém nebyl pouze jeho problémem, ale také problémem pomáhajících profesí. H. Freudenberg syndrom vyhoření

¹⁶ ORDINACE [online] , poslední aktualizace 28.května 2012 20 : 30 [cit. 29.5. 2012],Český rozhlas Region, Středočeský kraj. Dostupné z WWW: < <http://prehravac.rozhlas.cz/audio/705330>>.

zpracoval medicínsky, popsal příznaky tělesné a psychické. Zjistil, že tyto příznaky jsou závažnější ve smyslu změn osobnosti.¹⁷

V dalších čtyřech oddílech se autor se zabývá vývojem pojmu „burnout“ jak se ho snažili popsat různí odborníci a to od prvních pokusů o ujasnění popisných definic přes zralé definice až po v současné době používané definice pojmu „burnout“.

2.1 Pokusy o ujasnění definice syndromu vyhoření

Cary Chernis:

„Burnout je reakcí na práci, která člověka mimořádně zatěžuje.“

„Burnout je situací totálního (úplného) vyčerpání sil.“

„Burnout je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže jít dále.“

„Burnout je stav, kdy člověk ztratil naději, že se ještě něco může změnit.“

Helena Sek:

„Burnout není výsledek dlouhotrvajícího stresu, je to spíše důsledek selhání procesů adaptace (schopnosti a možnosti vyrovnat se s těžkou situací).“

„Burnout je stav chronického špatného fungování.“

¹⁷ ORDINACE [online] , poslední aktualizace 28.května 2012 20 : 30 [cit. 29.5. 2012],Český rozhlas Region, Středočeský kraj. Dostupné z WWW: <
<http://prehravac.rozhlas.cz/audio/705330>>.

Henrich Freudenberg:

„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy).“

Carol J. Alexandrová:

„Burnout je stavem totálního odcizení (alitenation) a to jak práci, tak druhým lidem i sama sobě.“

Donald Hay:

„Burnout je kritický stav člověka, který má problémy s udržováním dobré úrovně zdravého sebe-hodnocení, sebe-cenění a sebe-pojetí (self-esteem).“

Donald Oken:

„Burnout je stav člověka, který se opětovně setkává s neřešitelnými problémy.“ (Poznámka: To říká lékař, který pracoval řadu let na onkologii a sám se dostal do stavu burnout.)

Shirley Kashoff:

„Burnout je stav člověka, který se podobá vysychání pramenů či vybíjení baterie. Stejně jako stres i burnout není mimo nás, ale v nás. Neznáme ho, dokud se nezabydlí.“

Catherine M. Noriss:

„Burnout je stav totální ztráty představy, že jsem „někdo“ a že to, co se dělám, má nějakou hodnotu.“

Veninga:

„Burnout je stav atonie, tj. vykořeněnosti a bezživotí.“ (Atonie je termín z hudební vědy. Označuje stav struny, která se nechvěje, a proto nezní – i když dříve zněla a i jindy by ještě znít mohla).

Řehulka:

„Burnout je emoční vyprahlost.“

„Burnout je ztrátou smyslu pro zaujetí pracovní činností.“

„Burnout je vystupňovaná nespokojenost za ztráty iluzí (disilusionment).“¹⁸

2.1.1 Popisné definice pojmu „burnout“

Henrich Freudenberg:

„Burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entusiasmus) a svou motivaci (své hlavní síly).“

Termínem „lidé, kteří se něčím hluboce emocionálně zabývají“ myslel Freudenberg v první řadě lidi, kteří pracují ve zdravotnictví jako lékaři či zdravotní sestry, případně sociální pracovníci. Kladem této definice je mimo jiné důraz na burnout jako na proces a ne jen jako stav psychického vyhoření.

¹⁸ KŘIVOHLAVÝ, J., *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd Praha : Grada Publishing 1998, s.

Cary Cheniss:

„Burnout je výsledkem procesu, v němž lidé velice intenzivně zaujati určitým úkolem (ideou) ztrácejí své nadšení.“

Cerniss ukazuje, že tento proces začíná mimořádně vysokým, dlouhodobě trvajícím napětím (stressem). Tento stres způsobuje nervozitu, iritabilitu a únavu. Proces vyhořování je dovršen, když pracovník se staví k obtížím jen obranně a psychicky se odpoutává od každé práce. Stává se cynickým, apatickým a rigidním (strnulým).

Edelwich a Richelson:

„Burnout je proces, při němž dochází k vyčerpání fyzických a duševních zdrojů (energií), k vyplenění celého nitra, k „utahání se“ tím, že se člověk nadměrně intenzivně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nerealistických očekávání nebo že se snaží uspokojit takováto nerealistická očekávání, která mu někdo jiný stanoví.“¹⁹

2.1.2 Zralé definice pojmu „burn-out“

Agens Pines a Eliot Aronson:

„Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým vyčerpáním, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou emocionálně těžké a náročné. Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí: velkým očekáváním a chronickými situačními stresy.“²⁰

¹⁹ Tamtéž, s.49.

²⁰ Tamtéž s.49.

Maslach a Jackons:

„Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. Tam, kde se věnují potřebným lidem.“ Burnout může vést ke snížení kvality i kvantity práce nebo služby, která je lidem poskytována. Burnout je faktorem, který úzce souvisí s fluktuací (změnou zaměstnání) a absencí (nepřítomností v práci). Souvisí i s nízkou morálkou a s pracovní spokojeností (přesněji zde platí: čím vyšší je míra nespokojenosti, tím vyšší je i míra psychického vyhoření, burnout). Burnout souvisí i s fyzickou vyčerpaností, nespavostí, zvýšenou konzumací alkoholu a drog. Psychické vyčerpání souvisí i s manželskými problémy typu ztráty zamilovanosti a uhasínání manželské lásky.“²¹

Dle autora této diplomové práce zralé definice syndromu vyhoření velice výstižně popisují projevy jedince, který vyhořel. Autor ze svých zkušeností potvrzuje projevy emocionálního, mentálního vyčerpání, které jsou způsobeny dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou emocionálně těžké a náročné ve dvou rovinách: velkým očekáváním a chronickými stresy. S tím souvisí větší počet manželských problémů spojených se ztrátou zamilovanosti a uhasínáním manželské lásky a dále zvýšenou konzumací alkoholu a drog.

2.1.3 Definice syndromu vyhoření

Skutečně, on byl nepostradatelný!

Všude, kde se něco dělo pro blaho obce, byl činný, byl tady.

Slavnosti a bály, dostihy i udílení cen,

hostiny i zkouška, hasičské stříkačky - bez něho to prostě nešlo.

Bez něho se nic neudálo, ani chvíli neměl volno.

Ani včera, když ho pohřbívali, u toho nemohl chybět.

²¹ Tamtéž s. 50.

„**Syndrom vyhoření** (burn out syndrom); projevuje se po letech terénní emočně vyčerpávající práce ztrátou profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí; je spojen se ztrátou činnosti a poslání, s pocitem zklamání, hořkosti; ztráta zájmu o práci, nastupuje každodenní stereotyp, rutina, snaha přežít a nemít problémy.“²²

2.2 Popis příznaků syndromu vyhoření

Příznaky syndromu vyhoření se projevují jak na úrovni psychické a fyzické, tak na úrovni sociálních vztahů. Tyto příznaky popisují následující pododdíly:

2.2.1 Na psychické úrovni

- ✓ „Dominuje pocit, že dlouhé a namáhavé úsilí o něco již trvá nadměrně dlouho a efektivita tohoto snažení je porovnání s vynaloženou námahou nepatrná.“²³
- ✓ „Výrazný je pocit celkového, především pak duševního vyčerpání, v duševní oblasti je pak prožíváno především vyčerpání emocionální, dále pak vyčerpání v oblasti kognitivní spolu s výrazným poklesem až ztrátou motivace. Únava je popisována dosti expresivně („mám toho po krk, jsem úplně na dně“, „jsem k smrti unaven“, „cítím se jako vyždímaný“), což je v rozporu s celkovým utlumením emocionality.
- ✓ Dochází k utlumení celkové aktivity, ale zvláště k redukci spontaneity, kreativity, iniciativy a invence.

²² HARTL, P. *Stručný psychologický slovník* 1.vyd. Praha : Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1, s. 269

²³ KEBZA,V., ŠOLCOVÁ I. *Syndrom vyhoření* 1.vyd. 2. rozšířené a doplněné vyd.

Státní zdravotní ústav Praha 2003. ISBN 80-7071-231-7, s. 9

- ✓ Převažuje depresivní ladění, pocity smutku, frustrace, bezvýchodnosti a beznaděje, tíživě je prožívána marnost vynaloženého úsilí a jeho nízká smysluplnost.
- ✓ Objevuje se přesvědčení o vlastní postradatelnosti až bezcennosti, jež někdy hraničí až s mikromanickými bludy.
- ✓ Projevy negativismu, cynismu a hostility ve vztahu k osobám, jež jsou součástí profesionální práce s lidmi (pacientům, klientům, zákazníkům).
- ✓ Pokles až naprostá ztráta zájmu o témata související s profesí, často též negativní hodnocení instituce, v níž byla profese až doposud vykonávána.
- ✓ Sebelítost, intenzivní prožitek nedostatku uznání.
- ✓ Iritabilita, někdy též (selektivní) interpersonální senzitivita.
- ✓ Redukce činnosti na rutinní postupy, užívání stereotypní fráze, klišé.²⁴

2.2.2 Na fyzické úrovni

- ✓ Stav celkové únavy organismu, apatie, ochablost.
- ✓ Rychlá unavitelnost, dostavující se po krátkých etapách relativního zotavení.
- ✓ Vegetativní obtíže: bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, zažívací obtíže, dýchací obtíže a poruchy (nemožnost se dostatečně nadechnout, „lapání po dechu“, atd.)
- ✓ Bolesti hlavy, často nespecifikované.
- ✓ Poruchy krevního tlaku.
- ✓ Poruchy spánku.
- ✓ Bolesti ve svalech.
- ✓ Přetrvávající celková tenze.
- ✓ Zvýšené riziko vzniku závislostí všeho druhu.
- ✓ Zásahy do rytmu, frekvence a intenzity tělesné aktivity²⁵

²⁴ Tamtéž s. 10

²⁵ Tamtéž s. 10

2.2.3 Na úrovni sociálních vztahů

- ✓ „ Celkový útlum sociability, nezájem o hodnocení ze strany druhých osob.
- ✓ Výrazná tendence redukovat kontakt s klienty, často i s kolegy a všemi osobami, majícími vztah k profesi.
- ✓ Zjevná nechuť k vykonávané profesi a všemu, co s ní souvisí (plán či harmonogram práce, zpracování výsledků, dohoda nových či náhradních termínů).
- ✓ Nízká empatie (projevuje se často či téměř vždy u osob s původně vysokou empatií).
- ✓ Konkrétně-operační styl myšlení.
- ✓ Postupné narůstání konfliktů (většinou však nikoli v důsledku jejich aktivního vyvolání, ale spíše v důsledku nezájmu, lhostejnosti a sociální apatie ve vztahu k okolí).“²⁶

Z výše uvedených symptomů je zřetelné, že se syndrom vyhoření promítá do všech oblastí osobnosti, tj, biopsychosociální. I léčba musí probíhat tudíž na všech těchto úrovních. Pacient zpravidla po léčbě mění i dosavadní profesní oblast a hledá své uplatnění v jiné profesi. Což je samozřejmě velmi náročné jak pro pracovníka, tak pro organizaci.

V následujícím pododdíle se autor zabývá negativním dopadem mobbingu na osobnost člověka. V teorii syndromu pomocníka W. Schmidbauera je popsán mobbing z pohledu pracovníků v institucích.

2.2.4 Šikana (mobbing)

Dle paní Růžičkové - pohledem psychologů a sociologů slovo „mobbing“ během dvaceti let prodělalo závratnou kariéru, a to nejen pojem

²⁶ KEBZA,V., ŠOLCOVÁ I. *Syndrom vyhoření* 1.vyd. 2. rozšířené a doplněné vyd. Státní zdravotní ústav Praha 2003. ISBN 80-7071-231-7 s. 10

„mobbing“, ale především jeho techniky použití. Vlivy mobbingu se projevují v mnoha oblastech: v psychologii, v sociologii, v lékařství, ale taktéž v hospodářské ekonomii a managementu.²⁷

Autor práce si myslí, že v dnešní době mobbing objevuje převážně už ve všech zaměstnáních. Člověk, který ohrožuje svými schopnostmi ostatní nebo jeho názor není shodný s názory ostatních může být mobbován. Lidé pod vlivem strachu, že přijdou o práci jsou schopni kolegu mobbovat. Popřípadě, když někdo chce dosadit svého kamaráda na místo jiného kolegy, je schopen realizovat mobbing.

Dle pana MUDr.Beňa jde v mobbingu o systematické intrikování, šikanování, „lumpárnu“, psychoteror na pracovišti. Je iniciován a veden kolegy, popřípadě nadřízeným. V tom případě se mluví o bossingu - s cílem někoho poškodit aktivním, neměným tlakem po delší časový interval. Důležitou věcí u mobbingu je, že musí být opakovaný, systematický, někdy se tvrdí až šest měsíců. „To mobb“ znamená v angličtině zvláštní situaci, kdy se vlastně smečka vrhne na jedince. Je pravdou, že pojem užívá již Konrád Lorenc, jenž studoval chování zvířat. Popisuje ho u hyen. Když nějaký vetřelec vnikl do jejich teritoria, hned se na něj zvířata vrhla. Pro jedince to bylo vždycky drama. V přeneseném významu se začíná termín používat na sklonku 80. let a v některých pramenech se uvádí ještě dříve. A začal ho používat jistý švédský profesor německého původu, který se jmenuje Hainz Laiman. Zdá se, že do jisté míry musí být společnost připravena na to, aby vlastně rozuměla významu slova mobbing. A teprve až k tomu dozraje, začne se mobbingem důkladně zabývat. Mobbing se běžně objevuje u obchodních organizací. Neočekávalo se, že role prodavačky bude souviset s mobbingem. Je známo, kolik je přesčasových hodin v supermarketech - a zaměstnanci nedostanou zapláceno.²⁸

²⁷ Archivní perličky vysílání ČRo 2 – Praha [online], poslední aktualizace 26.května 2012 10 : 00[cit 27.5. 2012], Český rozhlas 2-Praha. Dostupné z WWW: <<http://prehravac.rozhlas.cz/audio/382724>>

²⁸ Archivní perličky vysílání ČRo 2 – Praha [online], poslední aktualizace 26.května 2012 10 : 00[cit 27.5. 2012], Český rozhlas 2-Praha. Dostupné z WWW: <<http://prehravac.rozhlas.cz/audio/382724>> .

Autor nevylučuje vyslovená fakta. Autor pochází z nejmenšího regionu v české republice, kde je problém najít v zaměstnání. A myslí si, že nadřizení lidé v obchodních řetězcích jsou si toho dobře vědomi a využívají tak současné situace.

Druhá profese, které se mobbingu týká, je spojena s reklamou. Reklama se snaží vypěstovat fasádu, ale to, co je zatím, žádného nezajímá. Stejně jako je odlišná ženská a mužská psychika, stejně tak se liší strategie mobbování u žen a mužů. Například podle doktora Martina Reše používají ženy více posměch, pomlouvání, neadresnou kritiku. Oproti ženám se muži uchylují k jiným formám. Jako je naprostá ignorace kolegy, vyhrožování nebo fyzické násilí. Těžko se dá říct, která strategie mobbingu je horší, ale oba zraňují a sledují stejný cíl. Oběť zneklidnit, snížit její sebevědomí a izolovat. Doktor Beňo říká, že to začíná tím, že si z člověka dělají šoufky, legrácky. Nějakým způsobem Vás zesměšňují. Poté začnou být nespokojeni se jeho prací nebo se problém drammatizuje. Nakonec se rozhodnou, že Vás vyštvou. Může to začít obyčejným přestupkem, který udělá spousta lidí. Ale pravdou je, že daný člověk je označován jako neschopný, je vnímán jako jiný než ostatní a v tom je to zrádné. Svou roli hrají pomluvy. Člověk se dostává do řečí, aniž by u toho byl. Tak se dozvídá, že ten o něm řekl tohle a potom dochází k extrému, že zaměstnance negují, nebo ho nevidí. Nebo vedoucí vyjadřuje nevoli, když s daným člověkem jedná. Jde o to, jak ho vzdálit fyzicky, aby potom byl ještě více neschopnější, protože „chudák“ postupně neví, co se vlastně děje. Mobbing je o „vyhození z kola“, o izolaci zaměstnance. Cílem je urychlit jeho pád. Pokud zaměstnanec onemocní z důvodu mobbingu je to nejdražší forma pracovní neschopnosti. To je první myšlenka, co člověka napadne, když je vyveden z míry, nemůže se koncentrovat, pracovník nemůže být kvalitní. Doktor Pavel Beňo dává do souvislosti s mobbingem až 20% sebevražd. Mobbing je velmi závažný psychosociální jev. Jeho starší a jednodušší podoba tu byla velmi dlouho. Šikana od mobbingu se příliš moc neliší. Rozdíl je

v tom, že se šikana objevuje mezi dětmi. Není tak propracovaná a přímo systematická a dlouhodobá, jako je mobbing.²⁹

Autor práce má z pomáhající profese jisté zkušenosti, které by nasvědčovali mobbingu. Uvádí zde příklad, když pracoval krátce v domově důchodců jako pracovník sociální péče, tak během půl roku několikrát nepřímo slýchal od třetí osoby v instituci, že něco neudělal, že nebyl něco v pořádku. Nadřízená se vždy na jeho otázku jestli nebylo něco v jeho práci pořádku konkrétně nevyjádřila. Člověka, který o něm mluvil nechytíl nikdy tzv. za ruku. Autor uvádí další příklad, kde zase na jiném pracovišti byl tlačěn do rozhovoru se svými třemi kolegy, kteří se mu snažili podsunout fakta, která se nezakládala na pravdě. Byl nařčen, že peníze klientů zneužil ve svůj prospěch. Autor když odcházel z nedělní směny, peníze předával i v psaném hlášení noční službě. Když přišel druhý den na odpolední, ranní směna mu hlásila, že zde nejsou. Kolegové vyvíjeli na něho tlak, který trval necelou hodinu. Ke konci rozhovoru s kolegy byla přizvána i jeho nadřízená, která neměla dostačující vzdělání, aby mohla vést lidi. Autor byl nucen rozhovor s kolegy a nadřízenou přerušit, z důvodu důležitého telefonátu. Po té když přišel zpátky do kanceláře, peníze se najednou objevili. Jeho kolegové sváděli problém na duchy v instituci. Ale nikdo z nich se mu neomluvil, a snažili se dělat, že se nic nestalo. Šli jako obvykle před ukončením směny všichni kouřit. Autor si uvědomuje, že lidé se vzděláním vytváří pracovníkům bez vzdělání, kteří jsou na vyšších či nižších pozicích, problém – strach o jejich pozici

2.2.5 Jsem černá ovce aneb šikana na pracovišti

„Kdo vystrkuje hlavu nad lesy, přijde o ni spolu s pačesy“

Ruské přísloví

„Podle průzkumů je prokázáno, že každý šestý Čech má zkušenosti s šikanou na pracovišti, ať už ze strany kolegy, nebo svého nadřízeného. Nejčastější formou šikany na pracovišti je však teror pocházející ze strany nadřízeného.

²⁹ <http://prehovac.rozhlas.cz/audio/382724>

Člověk je tvor společenský, většinou soutěživý a ve své podstatě vynalézavý. Pokud se všechny tyto vlastnosti správně skloubí, mohou mu umožnit posun v jeho vlastním rozvoji a pozitivně ovlivňovat společenské prostředí v jeho blízkosti. Ne každý však chce vyniknout a dosáhnout úspěchu jen vlastním přičiněním a s vynaložením skutečné námahy. Někdy je přece snazší se nad ostatní povyšovat, ironizovat je a dokazovat jejich neschopnost, abychom úspěšně zakryli tu vlastní. Řeč je o mobbingu neboli šikaně, což je cílevědomé a dlouhodobé psychické ubližování, které provádějí konkrétní osoby na pracovišti. Často se ho dopouští i nadřízený, pak hovoříme o bossingu. Takový člověk vyvíjí aktivní, nelítostný a trvalý nátlak na svého podřízeného i několikrát během týdne a s přibývajícimi měsíci psychického týrání jeho aktivita ještě roste.³⁰

Autor ze svých zkušeností se setkal, když byl zaměstnán v sociálních službách s kolegyněmi, které velmi pochlebovali své nadřízené. Kouřili s ní a pili kávu a pomlouvali jinou nadřízenou v domově důchodců, kterou neměla má nadřízená ráda. Byla velmi ráda za negativní informace k její osobě. Měla radost z každé malé chyby, kterou nadřízená (vlastně její kolegyně) udělala. Na skupinových schůzích celé instituce i mimo ní jí vytvářela problémy a snižovala její osobnost jako vedoucího pracovníka. Po roce nepřetržitého nátlaku, pomlouvaná nadřízená odešla z instituce do nemocnice, kde začala pracovat jako sestra v ambulanci lékaře.

2.2.6 Kdo v práci šikanuje?

„Základními znaky a osobnostními zvláštnostmi tohoto člověka jsou egoismus, pocit vlastní důležitosti, výjimečnosti a nadřazenosti. Touží získat dominantní pozici, druhého ovládnout, kontrolovat jeho pocity i chování. Mění svoje postoje podle situace a podle osoby, s níž právě komunikuje, zpochybňuje kvality druhých, nenápadně je kritizuje, nemilosrdně je soudí a

³⁰ JURÁŠKOVÁ, E. Jsem černá ovce aneb Šikana na pracovišti. *Psychologie dnes*. 2011, roč. 17, č. 3, s. 44. ISSN 1212-9607

hovoří o nich s despektem. Většinou se jedná o ambiciózního člověka, který sleduje své vlastní cíle a snaží se je deklarovat za každou cenu.

Ale především je to šikovný manipulátor, který potřebuje druhé k tomu, aby mu pomáhali uspokojovat jeho vlastní potřeby, ať už se jedná o potřebu moci, nadměrnou potřebu být obdivován, nebo má jen obavy z ohrožení vlastního pracovního postavení. Podřízený, který je vzdělaný, inteligentní a tvůrčí, může představovat reálnou hrozbu pro nadřízeného. A mnoho nadřízených se v této situaci uchýlí k pokusům, jak udržet svoje postavení z pozice síly.

Dalším cílem je pak zabezpečení slepé poslušnosti druhých pokořením a obětováním jednoho. Je to jasná zpráva – obětí se může stát prakticky každý, pokud si na to či ono nedá pozor – je to „management strachem“. Jako základní metodu bossingu lze uvést izolaci daného zaměstnance. Ten je v zaměstnání většinou ignorován, není zván ke společným událostem, nemá stejné pracovní podmínky a nejsou mu poskytovány potřebné informace, což se samozřejmě odrazí na výsledcích jeho práce, za které bývá následně a vytrvale kárán. Výjimkou není ani šíření pomluv o daném zaměstnanci a zdůrazňování jeho chyb.

Člověk, který se stal terčem bossingu, si to zpočátku ani neuvědomuje. Teprve po určité době začíná vnímat, že se něco děje, ale drobné konflikty bere jako náhodné a nevidí v nich úmysl. Časem zjistí, že se nejedná o náhodu, a vinu začne hledat u sebe. To je také výsledek práce manipulátora, neboť navozuje u oběti pocit viny a přenáší zodpovědnost ze sebe na druhé. Z tohoto důvodu se často uchyluje ke lži a zároveň překrucuje a zkresleně interpretuje výroky jiných kolegů. Výčet technik a způsobů, které manipulátoři používají, nemůže být nikdy úplný. Nástrojem bossingu není fyzická síla, ale hlavně drobné útoky cílené na odbornost, pověst, úctu nebo zdraví, kterými se snaží vyvést oběť z rovnováhy a narušit její sebevědomí. Tento způsob šikany neprobíhá nikdy otevřeně, proto se dá jen obtížně dokázat.³¹

³¹ JURÁŠKOVÁ, E. Jsem černá ovce aneb Šikana na pracovišti. *Psychologie dnes*. 2011, roč. 17, č. 3, s. 44-45. ISSN 1212-9607

Autor ze svých pracovních zkušeností může říci, že pokud není přijat managementem instituce, nemá šanci plně realizovat svěřené kompetence a nemůže počítat se svým dalším rozvojem. Jeho práce není oceněna a není mu poskytnuta od nadřízených zpětná vazba. A pokud je, tak je to většinou vždy přes nějakého prostředníka, a je to spíše výtka. Výtka mu není dostatečně logicky vysvětlena. Informace jsou mu podány ve fragmentech. Nemá možnost jakékoli obrany nebo vysvětlení. Nadřízený se mu vyhýbá. Jakékoli sebelepší tvůrčí nápady nejsou akceptovány.

2.2.7 Sám mezi ostatními

„Člověk, který je šikanován, hledá důvody nebo motivy chování nadřízeného a hůře se ve své situaci orientuje. Prohlubuje se pocit nejistoty a jedinec začíná čím dál více podléhat psychickému zmatku. I svěřit se kolegům je obtížné, neboť není vždy zcela zřejmé, na čí straně stojí.

V této chvíli většinou již nastupují psychické potíže – neklid, úzkost, poruchy koncentrace, nervozita. Následně se přidají poruchy spánku, trvalé bolesti hlavy, poruchy sebevědomí a z toho plynoucí sociální izolace. Přetrvávající psychické vypětí vyvolává sklíčenost, smutek a ztrátu chuti do života. Dlouhodobé potíže mohou vyústit až v diagnózu deprese. Je samozřejmé, že tato neutěšená situace má vliv na rodinné a přátelské vztahy daného jedince a negativně je ovlivňuje. Bossing je bohužel častou součástí realizace hierarchické moci a je tak starý jako týmová práce sama. Nelze říci, že jde o věc v pracovním procesu přirozenou, spíše patologickou, neboť v konečném důsledku vede ke snižování výkonu. Na druhou stranu je to nástroj k zabezpečení poslušnosti, falešné loajality a zahánění všech zaměstnanců do jednolitě a průměrné skupiny. Udržování bossingu je pro nadřízeného zárukou, že odchylky budou samy vyřešeny, i za cenu obětování a nevyužití těch schopných. Motivace lidí rapidně klesá, zůstávají jen ti, kteří se obávají vzepřít a v samém důsledku odejít.

Bezvýsledná situace nejednou vede ke zneužívání psychotropních látek, alkoholu či k myšlenkám na sebevraždu (podle některých autorů je každý pátý pokus o sebevraždu v ČR spojen s problémy v zaměstnání).“³²

Autor ze zkušenosti s nadřízenými z pomáhající profese vyzoroval, že někteří nadřízení jsou rádi, když v pracovním týmu není přátelská atmosféra. Nadřízený využívá situaci ve svůj prospěch, má větší možnost se zaměstnanci manipulovat. Tým není pro něho ohrožující a nadřízený má tak často tendenci zneužívat své kompetence a profitovat z lidí jiným způsobem.

2.2.8 Obrana nebo odchod?

„Otázkou zůstává, existuje-li možnost obrany. Přestože je dnes již možné bránit se podle zákona, tudíž podat žalobu, některé okolnosti a způsob průběhu šikany jsou bohužel obtížně prokazatelné, neboť takové chování probíhá většinou „za zavřenými dveřmi“ a svědci se hledají jen obtížně. V některých případech může šikana dokonce přerůst až do některé z forem trestného činu (omezování osobní svobody, vydírání, ublížení na zdraví, poškozování cizí věci aj.), což svědčí o závažnosti takového chování.

Nejlepším způsobem obrany by mohla být prevence, tedy organizační zajištění manažerské kultury, která nastaví pravidla chování a jednání na pracovišti již od samého počátku. Kultura, která nehledá viníky, ale řešení. Z prováděných průzkumů se ale dozvídáme, že na většině pracovišť je toto téma pouze zbožným přáním, a tak řešení zůstává opět na jednotlivci. Člověk sám se však ze spárů bossingu vymanit nedokáže. Ve chvíli, kdy je již obětí a má proti sobě prakticky všechny – nadřízené, kolegy, se ještě hlouběji propadá do bezvýchodné situace. Pokud oběti ještě zůstaly zbytky sebedůvěry, je také dobrým řešením opřít se o rodinné zázemí, vyhledat odbornou pomoc a konzultovat jednotlivé kroky následného řešení. A pokud ani tato cesta nevede ke znovuobjevení vlastní hodnoty a důstojnosti na pracovišti, je lepší

³² Tamtéž, s.45.

organizaci opustit a uplatnit svůj potenciál tam, kde to jiný šéf a kolegové ocení.“³³

Autor se setkal lidmi, kteří i oprávněnou kritiku považují za mobbing. Lidé, u kterých význam mobbingu nebyl dostatečně pochopena, mají do jisté míry problémy s kritikou, která může být leckdy k jejich osobě oprávněná. Kritika v nich může opět obnovit pocit oběti. A pocítují, že je někdo sleduje. Příliš se berou vážně.

2.2.9 Syndrom pomocníka a nebezpečí mobbingu

„Je potupné nejít, ale být unášen a náhle uprostřed víru událostí se s úžasem ptát: Jak jsem se sem dostal?“

Seneca

Dle Schmidbauera ve světě vznikají dost velké ekonomické rozdíly mezi zeměmi. V bohatých zemích hospodářská úroveň stoupá, v chudých padá. V bohatých zemích stoupají své platy managerů, zatímco klesá sociální podpora. Právě tak vznikají rozdíly mezi lidmi, kteří mohou a smějí hodně pracovat, protože jsou schopní a vysoce kvalifikováni, a lidmi, kteří nedostanou práci, protože jejich kvalifikace není žádaná nebo nejsou dost výkonní. Abychom uměli zacházet s komplexními závislostmi konzumní společnosti, potřebovali bychom větší schopnost zpracovávat urážky a ponížení.³⁴

Lidé by měli více pečovat o svou duši a tělo. Je důležité, aby vytvářeli plnohodnotné vztahy. Dětem by se od útlého věku měli zprostředkovávat vhodné vzory autority. Dnešní doba je postheroická. Lidem chybí dost často morální vzory. Jsou ztraceni v dnešní relativistické době. Schází jim pokora, láska a víra.

Schmidbauer se ptá, kdo dnes rozumí počítači, automobilu, daňovým zákonům? Smyslu prevence rakoviny nebo nesmyslnosti prevence rakoviny?

³³ Tamtéž, s.45.

³⁴ Schmidbauer, 2008

Ale svět trhu, který rozmazluje, lákavý konzum téměř libovolně manipulovatelných náhražkových světů pixelů a tonů způsobuje spíše mizení než posilování; urážky, frustraci. Jak se máme chovat, když naše touha po prostém, spolehlivém a přehledném světě je stále znovu a opět více zklamávána, zejména od doby, kdy ani např. Siemens, pošta, dráhy a městská nemocnice neposkytují žádnou ochranu před náhlou ztrátou zaměstnání nebo před hektickými organizačními inovacemi?³⁵

Nejistota a přesycenost světa staví člověka před otázku, jak se vyrovnávat s velmi rychle měnícím se světem trhu a konzumu. A jak má obstát, když je konfrontován náhlou ztrátou zaměstnání nebo když jeho kvalifikace není žádaná. Člověku to může způsobovat existenční úzkost a může tendovat k závislosti. Pokud je schopen nelpět na druhu zaměstnání, ve kterém předtím byl, potom je schopen postupem času najít jiné uplatnění na trhu práce.

Schmidbauer popisuje naši současnost: jak je pro nás stále více náročnější emocionálně zpracovávat skutečnost, že kde který stroj dokáže kdeco lépe než my. Moderní člověk se ostýchá za to, jakou převahu nad ním mají jeho produkty. Od času, kdy má každé dítě mobilní telefon a dálkový ovladač televizoru, se stud mění ve zmítání mezi velikášskými fantaziemi a depresí. Člověk se stává „protetickým bohem“ v manické identifikaci se svými technickými protézami, jak to vyjádřil Freud („Prothesengott“). Ve svém neúspěchu se propadá do zoufalství, protože se nikdy neučil utvářet svůj život bez protéz.³⁶

Schmidbauer nabádá, že jestliže chceme rozvíjet svou schopnost zpracovávat urážky, musíme se učit plout proti proudu materiálního a elektronického rozmazlování, který nás v dobrých časech nese, ale v časech horších vyvrhuje na neobydlené útesy. Když tak málo se daří většímu počtu z nás, to ukazují problémy, které dříve (a mimo konzumní společnost)

³⁵ Schmidbauer, 2008

³⁶ Schmidbauer, 2008

nevyskytovali v takové intenzitě: stalking (patologická posedlost zájmem o jinou osobu), mobinng, deprese, poruchy příjmu potravy, závislosti.³⁷

Autor vnímá dnešní moderní dobu, z pohledu pedagoga a říká, že je potřeba navrátit se k zvykům a tradicím. Neřešit problémy útekem k televizi, k počítači. Je potřeba vypnout počítače a televizi, a povídat si v rodinném kruhu o tom co přináší obyčejný den v životě člověka. Věnovat se vzájemně sami sobě. Naslouchat si a snažit se pochopit druhého vedla sebe. Umět si vážit sám sebe a ostatních. Dnešní doba vytváří vztahovou odcizenost.

Dle Schmidbaura od nepaměti zpracovávali lidé urážky tím, že hledali útěchu ve slasti – nejraději v nejlépe kontrolovatelných slastech - jídlu a pití. Až v konzumní společnosti dochází k odtržení této souvislosti, která je nahrazována svým protipólem. Poněkud bezohledně bychom mohli říci, že děti jsou z poloviny tlusté a z poloviny příliš hubené. Obezita na straně jedné a anorexie na straně druhé jsou dokladem, že orální útěchy se přehánějí a často jsou nahrazovány opakem v podobě kultu štíhlosti. Typickým onemocněním konzumní společnosti jsou poruchy příjmu potravy. Kde jsou lidé hubení z nouze, a hlad je součástí běžného života, tam nejsou tyto poruchy známy. Pro závislost platí totéž. Alkohol a hašiš do jemného oparu halí urážky, a tak se stávají nepostradatelnými. K dispozici jsou kdykoli díky konzumní společnosti. Člověk si je nemusí v potu vytvářet, může si je koupit. Společnost konzumní, která nám skýtá tyto útěchy, jak jsme již zmínili, nám způsobují oslabování schopnosti zpracovávat urážky. Je to podobné jako u jiných funkcí živého organismu. Co se už nepoužívá díky vymoženostem v konzumní společnosti, to pozvolna mizí. Člověk, který jezdí jenom autem, toho „odrovná“ pěší pochod.³⁸

Na lidi v dnešní době jsou kladeny větší pracovní požadavky a musí více trávit času v práci. Některým nezbývá čas na výchovu svých potomků a nebo nejsou schopni si čas na ně udělat. Je pro ně mnohem jednodušší jim dát peníze a pořídit jim počítač, ať se zabaví. Hlavní život lidí se více odehrává doma v bytě. Děti nechodí tak často ven, více tráví času u počítače a mezi

³⁷ Schmidbauer, 2008

³⁸ Schmidbauer, 2008

sebou chatují. Dospívající lidé pod vlivem současné doby, které předkládá, že jakmile člověk nemá dostačující kvalitní mobil tak není „in“ může mít komplexy méněcennosti. Dospívající dívky, můžou mít problémy přijmout svou tělesnost, protože se jim předkládá v časopisech, že atraktivita žen spočívá v krásné linii postavy. Naopak dospívající chlapci dnes tráví daleko více času před zrcadlem, někteří si kulmují vlasy, a taktéž používají na lak na vlasy. Aby jejich pot z těla nebyl cítit, používají deodoranty a spreje v moha kombinacích najednou. Někteří dospívající chlapci potom působí na ulici jako chodící testr mnoha vůni. Mladí lidé chtějí být za každou cenu tzv. „in“. Nemůžeme se divit vznikajícím závislostem, když současná rodina je ovlivňována tolika faktory.

Schmidbauer zde odkrývá, kam až se naše současná moderní společnost dostala díky pokroku. A jakým způsobem my lidé jsme závislí na výtobytcích elektroniky a jak je pro nás si daleko rychlejší si zprostředkovávat slast, když jsem konfrontováni urážkami. A zároveň ukazuje, jak je naše současná společnost tímto oslabena. A zároveň vzniká tím daleko více typů závislostí, která jsou pro lidi útekem před konfrontací současné moderní doby.³⁹

Dle Schimdbauera, když přichází čas slavení, africký rolník vaří pivo. Nemůže to dělat každý den a neustále stupňovat dávky. Vinař svoje víno pije, ale neopíjí se tak, že by jeho vinice přestala nést plody. Vnější sféra podporuje oba v jejich zpracování urážek. Je to jejich ochrana před nadměrným užíváním destruktivního omamného prostředku. Tímto se užívání nemůže stát závislostí, jež se udržuje vlastními následky – piják se stydí za svůj alkoholismus a používá alkohol k tomu, aby svůj ostych dokázal snášet.⁴⁰

Schmidbauer říká, že mobilní telefon, nejlépe neregistrovaný, je nejen z nejoblíbenějších prostředků stalkingu, ale souvisí možná přímo s pedagogickými kořeny zla. A to s neschopností zpracovávat odloučení, projít zpracováním smutku z toho, že jiný člověk nepocítí uje takovou náklonnost, aby se mi věnoval způsobem, jaký jsem si vysnil. Od doby vynálezu mobilního telefonu je výjimkou, že by jedinec zvládl problém odloučení od ostatních, aniž

³⁹ Schmidbauer, 2008

⁴⁰ Schmidbauer, 2008

by měl potřebu zavolat. Pokud nějaká osoba je prožívána jako jáský objekt, je s tím spjat stalking. Z to ho vyplývá, že stalker musí tuto osobu kontrolovat, aby se uchránil před depresí. Odpor sledované osoby ignoruje a interpretuje ho jako náklonnost, které si není vědoma.

Schmidbauer udává příklad reakce stalkera ke své bývalé lásce:⁴¹

*„Ted' už moje bývalá přítelkyně potřebuje dokonce policii, aby se chránila před vášnivou láskou ke mně, která v ní nadále plane!“*⁴²

Schmidbauer popisuje, jak přechod od stalkingu k mobbingu je plynulý. Také v mobbingu jde často o to, že někdo pronásleduje a snižuje osobu proto, aby si uchránil své vlastní sebevědomí před depresemi. Samozřejmě jsou i racionálně (nebo pseudoracionálně) motivované případy mobbingu umožňované tím, že jeho pachatel neví vůbec nic o lidské psychice. Kromě toho má na mysli případy, kdy se ředitel domnívá, že tímto způsobem dožene svého podřízeného k podání výpovědi. Fakt, že ředitel nedokáže zpracovávat urážky, může sehrát v pozadí skutečnosti svou úlohu.⁴³

2.2.10 Mobbing – kdo se cítí ohrožený

„Člověče, myslí trochu na druhé. Nemysli, že jenom ty jsi důležitý. Na každém záleží zrovna tolik, jako na tobě.“

J.Masaryk

Dle Schmidbauera je v současné době je mobbing módní pojem. Dále říká ve své knize, že jistě bychom ho tolik nepoužívali, kdyby neoznačoval něco, co lidi hodně zaměstnává. V normálních situacích míníme pojmem mobbing jakékoli urážlivé chování, jakýkoli pokus dát nám najevo, že takoví, jací jsme, bychom neměli zůstat na svém dosavadním místě a že někdo jiný by byl vhodnější a méně by narušoval. Pojem zaobírá skutečnost, že jsme obětí

⁴¹ Schmidbauer, 2008

⁴² SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál 2008, s. 185

⁴³ Schmidbauer, 2008

zlého a v zásadě neoprávněného útoku. V původu onemocnění byl pod názvem mobbing popsán jako výhružná, nepřátelská reakce zvířat žijících ve skupinách. Sotva se přiblíží kočka nebo sova k hnízdišti vrány, je hned mobbována. Vrány krákají a provádějí výstražné nálety. Kur domácí mobbuje jedince, který kulhá nebo má prašivinu. Podobně si i děti ve škole vybírají ve třídě svého nedobrovolného fackovacího panáka podle znaku, který ho negativně odlišuje od davu – je třeba mimořádně nešikovný, úzkostný, ošklivý apod. Subjektivní pocit jedince, že je vydán všanc přesile, patří často k mobbingu. Kdo má strach, počítá každého nepřítele dvakrát.⁴⁴

Jakákoli odlišnost jedince, který má invenční myšlení, ve společnosti, která je příliš konzervativní a rigidní, je problémem. Odlišnost invenčního myšlení jedince narušuje systémy a ohrožuje moc lidí, která ho vytváří. Lidé u moci nechtějí přijmout nové věci. Znamenalo by to pro některé ztrátu postu a uznat, že je někdo lepší, než jsou oni sami.

Schmidbauer říká, že u pozorovatele zkoumajícího směs emocí, lze zjistit, že existuje paralela mezi světem zvířat a společnostmi. Mobbing provádí většinou ten, komu oběť nesplnila jeho očekávání. Kvalita mobbinngu nemusí mít vyšší úroveň než u slepic, které klovou svou kulhající družku. Lidé, kteří ruší, překážejí, nehodí se sem, nehodí se k nám – měli by zmizet nebo je aspoň musíme přizpůsobit. Pachateli mobbingu se nesplnila narcisticky obsazená očekávání a svou zlost si vylévá na člověku, kterého s tím spojuje. Pokud se o jednom z konfliktů profesního života hovoří s použitím pojmu „mobbing“, může rozhodnutí, jak tento pojem chápeme, problém právě tak zastírat jako napomoci k jeho vyjasnění. Kdo se cítí ukřivděný nebo uražený, že ke vzniku urážky sám přispěl, ten může pomocí pojmu mobbing posílit svou pozici oběti. Ředitel, který je v přímé konfrontaci se svým zaměstnancem, vyslovuje podezření na mobbing „zdola“, totiž směrem od zaměstnance, může touto taktikou zastírat vlastní slabiny a nejasnosti ve vedení personálu. Obnažený konflikt – v pracovním životě např. písemné důtky a výpověď – má

⁴⁴ Schmidbauer, 2008

v mobbingu obvykle jen vedlejší roli. Často pak v kontextu mobbingu probíhá způsobem, který nelze právně obhájit.⁴⁵

Schmidbauer popisuje, jak na počátku duševního vývoje nedokážeme urážky a křivdy zpracovávat pomocí těchto primitivních reakcí - bez mocných reakcí úzkostí, vzteku a touhy po zničení. A k neutralizaci těchto primitivních reakcí a k rozvíjení přiměřenějších forem chování by měla přispět výchova dětí doma i ve škole. V moderních školkách, školách i rodinách, jak mnohé tomu nasvědčuje, se to dnes příliš nedaří. Odborníci na výchovu i rodiče jsou pod silným tlakem dvou směrů. Jsou tedy vedeni k tomu, aby sami své reakce na křivdy podřizovali disciplíně. Děti už nemohou tlouci, nemohou si užívat své jediné převahy dospělého. Ztratilo se tím základní oprávnění být vůdcem, kterého lze přiměřeně nahradit jen za mimořádně příznivých okolností.⁴⁶

Schmidbauer ukazuje, že typickou ukázkou slabin moderny je myšlenka prosadit skutečně lidskou pedagogiku odmítnutím těch, kteří selhali vůči etickému ideálu. Snaží se prosadit dobro zákonem a příliš pozdě poznává, že stvořila leda nové zlo. Jedno z nejhorších forem zla ve výchově je skutečnost, kdy se rodiče odtahují od dětí. Rodiče, kteří své děti někdy tlučou, ale mají je rádi, se s nimi mohou opět sblížit, když je přejde vztek - bez urážky. To samé se učí dítě: Jeden den přísahá rodičům věčnou pomstu, druhého dne se s nimi opět smíří a na konflikt zapomene. Rodiče, kteří díky vhodným emocionálním a sociálním podmínkám mají čas, trpělivost a uvnitř i mimo sebe dost místa, aby se mohli dětmi zabývat a vypořádávat se s nevyhnutelnými generačními boji, ještě nikdy nepoužili pravidla, jak se ke svým dětem přiměřeně chovat. U většiny těch, kterým často ujíždějí nervy, má možná svůj vliv zákon zakazující rodičovské násilí. Až dosud v příliš mnoha případech však rozpor mezi požadavkem nenásilné, tzv. dobré výchovy a reálnými možnostmi rodičů vede k tomu, že se rodiče od dětí odtahují, přestávají se s nimi s nimi bavit a přenechávají je odborníkům na výchovu ve školách a školkách.⁴⁷

⁴⁵ Schmidbauer, 2008

⁴⁶ Schmidbauer, 2008

⁴⁷ Schmidbauer, 2008

Rodiče dětí, kteří jsou dost pracovně vytížení nebo jsou v těžké životní situaci, a nejsou dostatečně duševně zralé a není v nich ukotven vhodný etický hodnotový systém, můžou mít časté problémy s jejich výchovou. Jsou dost impulzivní a nejsou schopni mít odstup od sebe sama. Skrz svůj problém špatně vyhodnocují interakce dítěte a zároveň si můžou kompenzovat osobní problém.

Dle Schmidbauera v časech, kdy mají pracující lidé přiměřené možnosti k zotavení, kdy prožívají svou práci jako cosi, co má smysl a v čem mohou mít úspěch, kdy si připadají přijatelně podporováni svým okolím (v organizacích to vyplývá mezi kolegy a nadřízenými), se ve většině lidí také daří zpracovávat urážky, neutralizovat agrese a poskytovat si vzájemně ujištění v míře nezbytné pro klid na práci. Ale když se tato situace změní a organizace se ocitne pod zesíleným tlakem, stabilizační procesy jsou ztíženy. Důsledky zpravidla ještě stupňují již existující tlak. Jestliže se např. vedoucí týmu dostane do stresu a začne tlačit na zaměstnance, podvádět doposud samozřejmé výkony nebo přestane pečovat o dosud udržované formy vzájemného styku a odstraní zdvořilost a ohledy, podají výpověď právě ti nejspokojnější a nejsamostatnější pracovníci. Zbytek zaměstnanců pak stupňuje tlak na vedoucího (a on na ně). Tak se za velice krátký čas může stabilní situace zhroutit, aniž zúčastnění dovedou pochopit jiný důvod než osobní selhání osob, jimiž si připadají mobbováni.⁴⁸

2.2.11 Komu dává, tomu je dáno

Schmidbauer v analýze mobbingu pokládá otázky, který nám tedy kromě bádání osobnostních faktorů (co snese narcistická osobnost) a organizačních faktorů (jak mnohé instituce rády vyvracejí a zamlčují) pomůžou i zkoumání minulosti systému. Co se kdy stalo, co bylo břemenem systému? Proč jsou fungující opatření úspěšná?⁴⁹

⁴⁸ Schmidbauer, 2008

⁴⁹ Schmidbauer, 2008

Schmidbauer nám ukazuje, že toto bolestné hledisko v systému narušených interakcí lze názorně popsat. Nadmíru stabilní a velmi nestabilní perspektiva vývoje vztahu souvisí s tím, že oba partneři jsou narcisticky plně zatíženi (a tedy stabilní), anebo snesou velice málo (tedy jsou nestabilní). Narcistická tolerance vypadá v každodenním životě tak, že každou urážku přesně dotyčný vnímá, zařazuje a reaguje účelově - a kupříkladu zdvořile, ale důrazně upozorní na to, že uražení není v zájmu věci. V takovém vztahu partneři usměrňují urážky, aby jich nebylo příliš mnoho. Opatrně dbají na to, aby se situace nezhoršovala, a jsou dost rozumní na to, aby se té které urážce vyhnuli. Prostě si rozumějí tím lépe, čím více se znají. Když jsou oba partneři málo zatížitelní, tedy málo stresu snesou, vyhroť se situace obvykle velmi rychle. Urážku nelze zahrnout, a tak v uraženém vyvolává buď panickou reakci urážkou na oplátku, nebo naprosté popření urážky ze strachu, aby dotyčný nepodleh vzteku. Účinkem je obvykle buď zostřování konfliktu (neboť narcisticky nestabilní partner nedokáže tišit reakce svého protějšku a sám svou reakci rovněž stupňuje), nebo útěk do nemoci, odmítání práce, služeb a pouze podle předpisu, vnitřní rezignace. Není snadné mít vhled do situace vzniklé interakcí jednoho plně a druhého méně zatížitelného partnera. Dotyčný, který snese dost, může v takovém případě situaci nějakou dobu stabilizovat, však v krizových situacích se tato stabilita okamžitě hroutí. Mnohdy také vznikají směsí konfliktů a útěků, kterým můžeme porozumět, jen když rekonstruuje celou historii interakce a objevíme stabilizující a nestabilizující činitel působící zvenčí.⁵⁰

Autor zde uvádí příklad ze života manželského páru, který mu byl přetlumočen, kde se objevila nestabilita u jednoho ze zúčastněných :

Manželka s manželem jedou autem z nákupu z města do své vesnice. Její manžel se dívá z jedoucího auta na okénko jednoho z baráků podél silnice. Manželka říká manželovi, že přemýšlí, jestli jeho milenka je doma, aby věděl popřípadě, kam zajede, až vyloží spolu doma nákup. Manžel dostává vztek, vykládá svou manželku z auta a odjíždí domů sám. Manželka ve vysokých botech s podpadky musí ujít domů 4 km.

⁵⁰ Schmidbauer, 2008

Schmidbauer říká, že fenoménům mobbingu je špatně rozumět, jestliže se pozorovatelé zkouší stavět oběť proti pachateli. Viníkovi se obvykle přisuzují egoistické motivy nebo zlomyslnost, kterou by prý nemusel realizovat, ale mohl by se kontrolovat. Autorova analýza ukazuje, že pachatelé bývají rovněž oběťmi. Společenské dění uvádí nezřídka celé instituce do stavu podobného mobbingu: vyvíjí se na ně nátlak, ohrožují jejich existenci, a tím je také snižují. Do doby, kdy je zajištěn obrat, produkce běží, spolupracovníci si všichni náramně rozumějí, nadřízení si pochvalují své lidi a ti vynášejí do nebes nadřízené. Jakmile se světový trh destabilizuje, začnou váznout obraty a náhle je méně prostředků, z vážených šéfů se stávají hlupáci, kteří to včas nepředvídali a nepodnikli příslušná opatření, zatímco z uznávaných podřízených se stávají lenoši, kteří se vyhýbají požadavkům a raději by z nečinnosti a chtivosti přivedli celý podnik na mizinu, než aby slevili ze svých nároků.⁵¹

Na pracovní situaci je dobře poznat, jak se zaměstnanci chovají v době krize instituce sami k sobě a zapomínají na filozofii instituce. Vzájemně vidí sebe ve špatném náhledu.

Dle Schmidbauera přetěžovaná instituce přetěžuje zaměstnance. Přetížení pracovníci usilují projektivně odvrátit vinu za ztroskotání těch očekávání, s jejichž naplněním doufají v upevnění svého profesionálního sebevědomí. Organizace mají k dispozici určité možnosti, jak přežít s pomocí kanibalských mechanismů, nejedeno neštěstí vzniká tímto způsobem. Kanibalským mechanismem v této souvislosti je realizace krátkodobých řešení, jimiž se problém dlouhodobě stupňuje. Schmidbauer to jednou přirovnává ke stroji, který kompenzuje energetickou krizi tím, že začne požírat vlastní, méně důležité součásti.. Podobným příkladem by byl pan domácí, který spálí vlastní schody, když je odříznut od energetických zdrojů, aby neumrzl. Instituce, která přetěžuje – a tím ničí – své zaměstnance, může tímto stylem možná oddálit svůj zánik. Kdyby se včas přiznalo, že to nejde dál, nebyla by situace destruktivnější, a to pro všechny zúčastněné jedince.⁵²

⁵¹ Schmidbauer, 2008

⁵² Schmidbauer, 2008

Autor z dlouholeté pracovní zkušenosti souhlasí ze stanoviskem Schmidbauera. Cílem instituce je přežít za to za jakékoli situace.

Autor uvádí příklad z Domova pro osoby se zdravotním postižením, kde zdravotní sestry pečují na jednom z oddělení o ležící lidi s mentálním postižením. Jednoho dne tam dostali na starosti chodící klientku s těžším mentálním postižením s psychiatrickou diagnózou. Největší problém byl u ní s jídlem a s hygienou. Klientka odmítala často jíst jídlo a polykat léky. Zdravotním sestrám bylo nařízeno, že ji musí pokaždé nakrmit a podat léky. Byl to pro ně náročný úkol. Každý den se museli s klientkou rvát, aby do ní dostali tekutiny, jídlo a léky, nemluvě o dalším problému s hygienou. Klientka pobývala pět měsíců v instituci. Zdravotní sestry neustále zaznamenávaly do hlášení jaké jsou s klientkou problémy, že je potřeba psychiatrické medikace a že klientka není vhodná do zařízení. Zdravotní sestry odcházely domů 45 minut po ukončení směny. Projevovaly se u nich problémy ve vztazích v rodině. Zdravotní sestry byly emočně i fyzicky vyčerpány. Jejich práce byla demotivující. Tři sestry po pěti měsících, které neměly pracovní poměr na stálo odešly. Jakmile zdravotní sestry odešly, zároveň ve stejnou dobu byla upravena medikace nezvladatelné klientky a během dvou týdnů byla převezena do jiné instituce.

Dle Schmidbauera často vzniká mobbing také z toho, že jeden partner snižuje svého spolupracovníka, protože se chce chránit před zjištěním, že jeho vlastní práce za mnoho nestojí, nedostačuje požadavkům, nesplňuje podmínky vysoké úrovně, kterou od sebe očekává on sám a kterou od něj očekávají i jeho nadřízení. Snižování druhé osoby krátkodobě zachraňuje vlastní sebevědomí pracovníka, trpí tím však dlouhodobý vývoj. Mohu-li považovat svého nadřízeného jakožto toho, kdo selhal, mé vlastní selhání mi tím spíše nepřijde na mysl. Jak se můžu potom já, který jsem takovou dobu spolupracoval s tak neschopným člověkem, s důvěrou ucházet o jiné místo. Je to kruh bez konce: Čím více přisuzuji vinu, tím hůře se sám cítím a tím více potřebuji obětího beránka. Vzájemně se přitahují lidé, kteří jsou ohroženi mobbingem. Jedni z nejohroženějších jsou bezmocní pomocníci. Ve zpracování urážek to mají již svým syndromem pomocníka ztížené. S otevřeným napadením si příliš

nedokážou poradit, je to pro ně těžké si otevřeně přiznat, že jsou uraženi nebo že trpí špatnou atmosférou v instituci. Touha po vzájemném výhodném soužití bez konfliktů a problémů zároveň vede k tomu, že samy mobbují ty osoby, které nesplňují jejich nároky na dobrého kolegu. Přitom nepředvídají, že budou konfrontováni s agresivní reakcí. Bezmocní pomocníci nejsou schopni asertivně jednat vůči snižování své osobnosti a dochází u nich k mobbování jejich kolegů na pracovišti.⁵³

Dle Schmidbaura v minulosti přetěžované, zanedbávané děti, i sadisticky týrané, dříve umíraly. V současné době existují systémy, které zajišťují přežití kojence i tehdy, když selhala primární mateřská ochrana. Efektem tohoto kulturního pokroku jsou lidé, jejichž zpracování urážek a křivd je silně poškozeno traumatickými zážitky z dětství.⁵⁴

Autor ze svých pracovních zkušeností při práci s dětmi z rizikových rodin v nízkoprahovém zařízení zjistil, že u nich je velký problém ctít daný řád klubu. Byla u nich znatelná výchylka v motivaci k nabízeným volnočasovým aktivitám a méně správná skladba řeči.

Dle Schmidbauera duševní stabilita dospělého člověka je spjata s tím, že byl schopen uspokojivě rozvíjet své fantazie a svou schopnost vciťovat se do druhých. Důležitá je však komunikace, díky níž přijímá ochranu vnitřních podnětů stabilní sociální kvalitou. Dospělý člověk, který normálně zpracovává urážky, je obklopen přáteli, známými a kolegy, kteří mu umožňují nalézt svou pomoc v krizích sebepojetí tím, že i on poskytuje pomoc v jejich krizích. Kdo z pracovníků své zpracování urážek inscenuje kolem syndromu pomocníka, ten toho není schopen. Takového člověka často poznáme podle toho, že už ho mnoho vztahů zklamalo, že si stěžuje na nefunkčnost komunikace a na to, že je využíván druhými – pořád dává víc, než dostává.⁵⁵

⁵³ Schmidbauer, 2008

⁵⁴ Schmidbauer, 2008

⁵⁵ Schmidbauer, 2008

3 SYNDROM POMOCNÍKA

S psychickým úskalím, kterými jsou ohroženy pracovníci v pomáhajících profesích, úzce souvisí již motivy vedoucí k volbě tohoto povolání. Důvody pro výběr profesního zaměření mohou být různé. Někdo nechce být lhostejný a chce být pro ostatní užitečný. Druhý vnímá svou práci jako smysl života. Jiné lidi k této volbě vede soucit s potřebnými, další je bere jako jednu z možností obživy a někoho k tomu může vést pocit autority a moci nad ostatními. V neposlední řadě může být motivem člověka uspokojit svou touhu pomáhat za každou cenu.

Dle Schmidbauera „Člověk, který si volí pomáhající profesi, pokouší se tím podle něj často řešit - většinou nevědomě – své rané trauma odmítnutého dítěte, svůj hlad po uznání, po empatickém porozumění a po vzájemnosti, jež se nehroučí v důsledku selhání či agrese.“⁵⁶

Jde o potřebu pomáhat, o touhu vděčnosti a obdivu od těch, jímž je pomáháno. „Pomocník se vyhýbá ostatním podobám smyslu života a zužuje ho nutkavě jen na pouhé pomáhání.“⁵⁷

Následující ukázky jsou toho zářným příkladem.

„Lukáš měl hrozné výpadky v práci a úzkosti při studiu, a tak jsem se o něj celou dobu starala a vydělávala peníze. Když pak udělal zkoušku, onemocněla jsem. Ted' jsme se rozhodli, že se od sebe odstěhujeme. Říká, že se mnou dusil, a cítí se zavázaný. Ale já jsem mu přece musela pomoci....(učitelka, 29 let).“⁵⁸

„Když se s někým seznámím, hodně mi na něm záleží. Většinou mají lidé problémy, já jim naslouchám a spolupracuji s nimi na řešení. Podporuji je. Když jsou pak jejich problémy pryč, jako by se po nich země slehla. Jsem vždycky rozčarována, zklamaná a říkám si, že prostě nedokážu navázat skutečný vztah.

⁵⁶ SHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál 2008, s. 11

⁵⁷ SCHMIDBUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000, s. 12.

⁵⁸ Tamtéž s. 13.

„Mluvíte o svých klientech, ne vůbec. Mluvím o svých bližších známých, o mužích, s kterými se čas od času seznámím. Od rodin, o které se starám, bych přece nikdy nečekala nějaký vděk. (sociální pracovnice, 40 let)“⁵⁹

*„Chtěl jsem se po dlouhé době konečně zas vyspat s nějakou ženou. Zajel jsem tedy v noci do ulice lásky, kde postávají prostitutky. Když jsem tam dorazil a uviděl je, rozbušilo se mi srdce, udělalo se mi nevolno. Pomyslel jsem si, že jsem impotentní, a rychle jsem odejel pryč. Potom jsem uviděl ženu, které se stala nehoda. Když jsem zastavil auto a nabídl jsem jí pomoc, byl jsem najednou úplně klidný a jistý si sám sebou. Hraju dost špatnou roli (lékař, 32 let).“*⁶⁰

„Syndrom pomocníka tkví v neschopnosti projevit vlastní city a potřeby, která se stala součástí osobnostní struktury, v níž se spojila se zdánlivě nenapadnutelnou fasádou v oblasti sociálních „služeb“ a latentními fantaziemi o vlastní všemohoucnosti. Zabývat se syndromem pomocníka má svůj praktický užitek v tom, že můžeme zlepšovat duševní hygienu lidí v pomáhajících profesích a pomáhat jim v budování stabilní motivace.“⁶¹

Schmidbauer popisuje, že syndromem pracovníka ve většině případů trpí pracovníci s nevyřešenými osobnostními konflikty a s vnitřními neurotickými poruchami. Zpravidla ti, jejich život v období dětství nebyl přespříliš naplněn štěstím a harmonií. Byli naopak konfrontováni konflikty, lhostejností rodičů, odmítáním, psychickým a tělesným zanedbáváním, případně týráním. Z tohoto pohledu vlastně sami pomáhající pracovníci pocházejí z řad těch, jimiž v dospělosti poskytují profesionální pomoc. Nebylo by na tom nic špatného, pokud by profesní pomáhání pro mnohé pracovníky se nestalo nástrojem pro řešení jejich potřeb, po uznání, vděčnosti a lásce, i když nevědomky.⁶²

„Častou duševní poruchou pomáhajících je deprese. Mezi alkoholem a jinými formami drogové závislosti na jedné straně a sklonem

⁵⁹ Tamtéž s. 13

⁶⁰ SHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál 2008, s.15

⁶¹ Tamtéž s. 16

⁶² Schmidbauer, 2000

k sebevražednému jednání na straně druhé existuje signifikantní souvislost: Skupina obyvatelstva obzvlášť ohrožená drogovou závislostí je také zvláště ohrožená sebevraždami. Podstatným rysem osobnosti ohrožené sebevraždou je sklon nesměřovat agrese v přiměřené formě navenek, ale obracet je proti vlastní osobě. Freudova poznámka, že sám sebe nezabíjí nikdo, kdo by tím nechtěl usmrtit někoho jiného, se vztahuje na proces identifikace: dítě nemá jinou volbu; musí přijmout jako vzor i ambivalentně prožívanou, částečně znenáviděnou vztahovou osobu, aby nebylo opuštěné a bezmocné. Přitom je třeba mít na paměti, že Freud ve svém popisu této situace nerozlišoval mezi narcistickými a libidinózními podněty (zaměřenými na sebe, případně na bližní). Depresivním „smutkem a melancholií“ charakterizované řešení konfliktu agresivity a závislosti identifikací s nenáviděným – milovaným - člověkem již předpokládá narcistickou poruchu osobnosti. Deprese pak signalizuje dostát požadavkům vlastního ideálu Já.“⁶³

„Narcisticky do jisté míry stabilní člověk je schopen zpracovat příkoří tím, že je vidí v realistických dimenzích: tady jsem udělal chybu, ale v mnoha jiných oblastech jsem vcelku v pořádku. Narcistická porucha se vyjadřuje tím, že každá malá chyba otevírá zásobárnu špatných pocitů pocházejících z dřívější doby a ty pak celou osobnost zaplaví a naprosto zpochybňují její Já. V této situaci přetížení velmi vypjatým ideálem Já a vnitřního ohrožení narcistickými příkořími nabízí sebevražedná fantazie útěchu.“⁶⁴

„Je důstojnějším mlčky sklonit hlavu

před potupnými šípy osudu,

nebo vzít zbraň a přívál trápení

ukončit navždy vzpouru?

- Zemřít, spát, a dost, už nebýt!“⁶⁵

(Hamletův monolog, český překlad Zdeněk Urbánek)

⁶³ SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000, s. 19

⁶⁴ Tamtéž s. 20.

⁶⁵ Tamtéž s. 20.

„Kde nejsou na obranu proti tomuto nebezpečí vybudovány nutkavé obranné mechanismy, bývá často v pozadí syndromu pomáhajících doložitelná sebevražedná fantazie.“⁶⁶

„Když je toho na mě moc, cítím tu prázdnotu a myslím si: to přece nezvládneš, pak je pro mě vždy velkou útěchou, když si představím: vždyť se můžeš kdykoliv zabít, a pak máš pokoj (šestatřicetiletý lékař).“⁶⁷

„Problematika depresí a sebevražd v rámci syndromu pomáhajících se ještě zostřuje tím, že pro pomáhajícího je velmi těžké akceptovat pro sebe pomoc. Protože k jeho struktuře patří pomáhat druhým na účet vlastních přání pudové povahy, odmítá vlastní potřebnost pomoci a přijímá nanejvýš formu „dalšího vzdělávání“, aby ještě zdokonalil svou schopnost výkonu pomoci. Zde platí kousavý bonmot, že člověk s neurotickým onemocněním nevyhledává terapii, aby se uzdravil, ale aby svou neurózu zdokonalil.“⁶⁸

Pokud si pomáhající pracovník svůj problém uvědomí ve vhodný čas, dokáže se traumatem prožitým v dětství vyrovnat a oprostí se od touhy pomáhat ostatním (z důvodu, aby pomohl sám sobě), teprve pak bude jeho práce skutečně prospěšná a ryze profesionální.

V kapitolách autor pojednává o motivech pomocníků a pracovních vztazích mezi jimi a klientem. Autor popisuje důvody angažovanosti a neangažovanosti pracovníků v pomáhající profesi. A na příkladech ze své praxe, ukazuje jaké následky může mít neangažovanost a angažovanost lidí pracujících v pomáhající profesi na jejich klienty.

3.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem

⁶⁶ Tamtéž s. 20.

⁶⁷ Tamtéž s.20.

⁶⁸ Tamtéž s.20.

„Jediný oprávněný entuziasmus je takový, jenž je provázen rozumem, řízenou vůlí a činností, bohatstvím invence v konkrétním počinání“

Gramasci

„Riziková mládež v každém státě polarizuje postoje lidí. Veřejnost a většina médií je dnes u nás vůči ní naladěna velmi odmítavě. Nicméně existují lidé, kteří pro tuto mládež mají i dnes pochopení. Takoví lidé se najdou vždycky a všude, i ve společnostech více dezintegrovaných a demoralizovaných, než je současná Česká republika.

Obecně jsou pomáhající profese přitažlivé pro lidi, kteří mají velmi silnou rodičovskou složku osobnosti. Někteří psychoanalytici soudí, že je to zejména mateřská složka osobnosti (a to i u mužů), která motivuje k pomáhajícímu, podpůrnému postoji.

Mnohokrát už bylo různými průzkumy ověřeno, že řada lidí pracujících v „pomáhajících profesích“ zažila v dětství nebo v mládí nějaké trauma, které má zřejmý vztah k jejich volbě profese. Jejich rodič mohl v rodičovské úloze selhávat. Nebo byl vážně a dlouhodobě nemocný. Nebo se starší sourozenec dopustil kriminálního činu, který zanechal stopy na všech členech rodiny. Nebo jeho vlastní dítě, na něž je silně vázán, právě dospíváním prochází a odmítá ho. Samozřejmě i člověk, který nemá děti, si může „adoptivní děti“ opatřit v instituci, jež se zabývá rizikovou mládeží v podobě klientů. U nezanedbatelné části profesionálů v pomáhajících profesích je volba povolání pokusem o kompenzaci staršího nebo i aktuálního traumatu.“⁶⁹

„Profesionálové v pomáhajících profesích mají také v průměru o něco horší osobní stabilitu, častěji se psychiatricky léčí, mají o něco vyšší sebevražednost, o něco častěji se stávají závislými na alkoholu a jiných

⁶⁹ MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence [možné příčiny, současná struktura, programy prevence kriminality mládeže]* Vyd. 3. Praha: Portál, 2011, s. 246. ISBN 978-80-7367-825-8

drogách - než například lidé pracující v úřednických či technických povoláních.

Pomáhající profese se rovněž „dědí“ po podobně profesionálně orientovaných rodičích. Některé rodiny jsou známě tím, že z nich v několika generacích pocházejí význační pedagogové, psychologové, lékaři, sociální pracovníci.

K pomáhajícím profesím mají blízko lidé křesťansky orientovaní, pomáhat bližnímu je jedním z ústředních přikázání mnoha náboženství. Když takto orientovaní lidé pracují s rizikovou mládeží, mají někdy nemalé potíže s akceptováním jejich „temných sklonů“ a nevybíravých způsobů, protože jejich vlastní temné sklony – tj. to, čemu Jung říkal „stín“ – jsou zatlačeny do hloubky nevědomí.

Práce s dětmi a mládeží přitahuje někdy i lidi preferující jako sexuální protějšky děti a mládež, a to jak heterosexuály, tak homosexuály. Motivačním faktorem je i věk: po překročení životního zenitu kolem čtyřicítky se člověk v jistém smyslu vrací zpět a na této cestě může potkávat ve svých klientech sebe sama jako mladého muže či mladou ženu, což je neočekávaně fascinující zážitek. Možnost spojit se s mládím, ústící někdy i ve směšnou zamilovanost, jako by oddalovala blížící se stáří. (Toto téma je krásně zpracováno v Mannově *Smrti v Benátkách*.) Klient i profesionál jsou pak obětí procesu, který Michael Balint pojmenoval vzájemné svedení, čímž nemyslel jen erotickou fascinaci, ale jakýkoli druh rigidních, doplňkových a neterapeutických rolí.

Konečně může být práce s rizikovou mládeží přitažlivá pro lidi, kteří mají výhrady ke světu „normálních dospělých“, neboť jim umožňuje zdržovat se ve světě adolescentů, v němž je víc bezprostřednosti, otevřenosti a solidarity než např. ve světě obchodu a politiky, který je „samá přetvářka“, „nesmyslný konzum“, „bezohledné ničení přírody“.⁷⁰

„Volba profese je multideterminovaný jev. Jistě jsme nevyčerpali všechny představitelné motivy. Chtěli jsme jen naznačit, že některé jsou „ušlechtilější“, jiné by moralista označil za zavrženíhodné. Podrobná analýza pracovníkovy motivace – kterou však může provést s jeho svolením nanejvýš

⁷⁰ Tamtéž, s. 246.

výcvikový školitel, v žádném případě ne kolega či nadřízený – vždycky ukáže, že jde o směs motivů, z nichž jsou některé neproblémové a jiné problémovější, některé uvědomované, některé neuvědomované, některé usnadňující výkon profese, jiné potenciálně komplikující práci s rizikovou mládeží.“⁷¹

„Pro výkon profese je podstatné zejména to, nakolik se motivy promítají do pracovního chování vůči klientům. Vyčítá-li pracovník klientům, že neumějí vycítit jeho náladu a utěšit ho v jeho smutku, pak se pokouší dosadit si klienty do role svého dítěte, manželského partnera, někdy možná dokonce do role svého rodiče.

Taková konfuze rolí klienty musí mást a komplikovat vztahy mezi klienty a pracovníky a musí se odrážet i ve vztazích mezi pracovníky. Na druhé straně se v práci s rizikovými dětmi může dobře uplatňovat menšinově sexuálně orientovaný pracovník, pokud svá sexuální přání dokáže natolik držet na uzdě, že o nich jeho svěřenci nic neví.

Výcvik pro výkon profese se tedy těžko obejde bez zpracovávání pracovníkové motivace a bez analýzy přímých zkušeností z práce s klienty zejména v prvních letech. Bylo by ideální, kdyby tento výcvik probíhal již souběžně se vzděláváním a pokračoval po vstupu do praxe. U nás zatím není většinou zaměstnavatelů vyžadován, takže rozhodnutí ho absolvovat je záležitostí individuální potřeby pracovníka. V bezpečí výcvikové skupiny se začínající pracovník nejspíše nejspíše seznámí s neuvědomovanými aspekty svého chování, a zvýší tak pravděpodobnost, že později dokáže ubrzdit nevhodné projevy vůči klientům, respektive dát volný průchod svým spontánním reakcím, když si je jist, že z nich klient může profitovat.“⁷²

„I s velmi sofistikovanými metodami výběru – jež se u nás zatím používají spíše v ekonomické praxi – nelze vyloučit, že se pracovníkem v této sféře stane někdo, kdo se na tuto práci nehodí. Další prevencí profesionálních selhání – kromě již zmíněného zkušebního výcviku – proto může být průběžná

⁷¹ MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence [možné příčiny, současná struktura, programy prevence kriminality mládeže]* Vyd. 3. Praha: Portál, 2011, s. 247. ISBN 978-80-7367-825-8

⁷² Tamtéž, s. 247.

supervize pracovníkovy práce s klienty (kterou potřebují i zkušení a starší pracovníci) a natolik otevřené klima zařízení, které klientům umožňuje okamžitě sdělit odpovědné osobě výhrady k chování určitého pracovníka.“⁷³

Málokterá instituce zaměstnanci zaplatí pracovníkovi psychoterapeutický výcvik. Po absolvování výcviku, výcvik mu nezajistí, že z něho bude dobrý terapeut. Psychoterapie je svým způsobem uměním.

Autor ze zkušeností pomáhající profese měl možnost zúčastnit se supervize na pracovišti. Supervize v domově důchodců, kde autor dlouhodobě pracoval nedostala dostatečný prostor. Kolegové nebyli dostatečně otevření vůči sobě a autoritě supervizora. Zaměstnanci k supervizi se stavěli s předsudky, snižovali její význam. I když obdrželi dostatečné informace. Pro nadřízené pracovníky byla ztrátou času, kterou si museli nahrazovat. Autor chválí ze svých zkušeností metodu videotréninku, interakcí rozsahu 56 výukových hodin (z toho 47 hodin skupinových setkání, 9hod. natáčení a analýzy a vlastní komunikace s uživateli služby), které měl možnost se zúčastnit. A nahlédnout tímto způsobem na svou komunikaci se seniory.

3.1.1 Neangažovaný pracovník

Flétna

*„Rozdej kousek radosti
život lidí byl prožit
v smutku, strachu, bolesti
Hod' na ně hrst naděje
Ať je pondělí nebo neděle
Ale nezapomeň člověče
Nestal ses Bohem ba ani andělem
Hrající na magickou flétnu jara.“⁷⁴*

⁷³ Tamtéž, s. 247.

⁷⁴ Paleček.V. *Anděl* básnická sbírka vydaná vlastním nákladem 2002.

„Pojímat svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta není ovšem v pomáhajících profesích nijak vzácným jevem. Všichni známe lékaře, kteří své poslání spatřují v provádění rutinních vyšetření, předepisování léků a vystavování neschopenek. Takový lékař neaspiruje 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 pracovnice 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 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.“⁷⁵

3.1.2 Angažovaný pracovník

Koupelna

<i>„Babi pochopte to bez klíček</i>	<i>tělo</i>
<i>to není žádný větríček</i>	<i>nohy</i>
<i>Slyšíte mne babi</i>	<i>kočku</i>
<i>Co že !</i>	<i>zadek</i>
<i>to je příkaz shora</i>	<i>jsem služebníček dobra</i>
<i>opakují znova</i>	<i>opakují znova !</i>
<i>umyjte si proto :</i>	<i>Co že !</i>
<i>hlavu</i>	<i>babi pochopte to bez klíček.</i>
<i>uši</i>	<i>to není žádný větríček .“</i>

—
to součást prof

„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 celými národy, může být hodnota určité produkce nebo určitých obchodních operací sporná. Pomáhající se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí. Pokud se jeho práce daří, pak může být uspokojivý pocit nezkalený 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 spontanelitě, citech, kontaktu s tělem, v odevzdání se. Stále roste hodnota výkonu, úspěchu, sebekontroly. Nejen přírodu kolem, ale i přírodu v nás se snažíme stále více ovládat. V takovémto světě je pomáhání vítanou možností kontaktu 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 nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. (Podobné psychologické zisky nabízejí ovšem i jiná povolání – ředitel se také cítí jako 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.“⁷⁶

Autor práce má bohaté zkušenosti z pomáhající profese, z angažovaností pomocníků, pracoval jako pracovník v sociálních službách v domově důchodců. Uvádí zde několik příkladů angažovanosti:

Klient každý pátek v týdnu chodil na sesternu si stěžovat na bolení hlavy. Říkával staniční sestře: „Mě bolí celý mozek“. Staniční sestra mu podává buď placebo nebo brufen. Upozorňování pracovníků v sociálních službách, že se projevy klienta opakují nesčetněkrát i v nočních službách, není bráno jako alarmující informace. Situace klienta se opakovala pět let. Šestý rok klient trpěl přílišnou bolestí hlavy a narážel hlavou do zdi. Po vyšetření na CT v nemocnici mu objevili nádor na mozku.

Klientka v domově důchodců byla značně utlumena psychofarmaky, z důvodu vysokých horeček. Klientka nebyla schopna jinak ležet na postel a měla tendenci chodit po zařízení. Cílem nasazení psychofarmak bylo zachránit zdraví klientky. Po odeznění horeček se psychofarmaka nevysadila. Pracovník v sociálních službách několikrát upozorňuje na možnost pádu při chůzi klientky. Upozornění pracovníka v sociálních službách není bráno v potaz. Klientka chodí pod vlivem silných psychofarmak ještě měsíc, než si zlomí nohu. Silná psychofarmaka psychiatricka vysadí a předepíše jí jiné slabší, z důvodu klidu na lůžku.

Pracovnice v sociálních službách mazala rohlík klientce u snídani. Taktéž jí ustýlala a koupala. A po práci, když měla volno, chodila za ní a nosila jí smažené řízky z domova. Klientka byla dost soběstačná. Mezi klienty v domově důchodců to vzbuzovalo nevoli. Klientka pracovníci připomínala její

⁷⁶ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese* 6.vyd. Praha: Portál 2011, s. 17-18. ISBN 978-80-7367-922-4

babičku. Nebyla vyrovnána s její smrtí. Měla s ní velmi vřelý vztah. Pracovnice si kompenzovala osobní prázdný prostor.

Pracovník v sociálních službách nosí ukazovat jedné z klientek své modely autíček - a vypráví jí dost často o svém životě. Je jí dost často nablízku. Hledá možnosti při pracovních aktivitách v domově důchodců, jak být s ní. Klientce říká „babičko“. Každou volnou chvíli, kdy má dostatečný prostor na přestávku, tráví s ní a ne s kolegy u kávy. Pracovníkovi v sociálních službách je 27 let a vyrůstal do 18 let dětském domově. Rodiče se doposud k němu nepřihlásili a jiné bližší příbuzné nemá. Jeho projevy působí dost dětinsky a nevyzrálé. Nedostatek lásky z rodiny si kompenzuje vztahy s klienty.

3.1.3 Současní pomocníci

Dle Schmidbauera základem prací týkajících se syndromem pomocníka byla individuální situace lidí ze sociálních povolání, kteří se nedokázali uvést do rovnováhy se sebou samým a se svou prací. Byli to klienti z analytické psychoterapie nebo sebezkušenostních skupin, kteří se nedokázali vyrovnat se sebou a se svou prací. Jako základ charakterové problematiky se ukazovala konfrontace mezi silně progresivní fasádou a potlačovanými dětskými potřebami, zřejmý strach z upřímnosti, otevřenosti, ze vzájemných vztahů, kde se každý ze zúčastněných může cítit jednou silný a jindy slabý. K osobním slabinám „bezmocných pomocníků“ se připojují projevy nepřímé agrese, nedůvěry a extrémního lpění na předpisech. Sebezkušenost pokrývá zájem o komplexního člověka. V sociálních povoláních, jako je učitel, sociální pracovník, psychoterapeut, je tím pravděpodobně nejúčinnějším nástrojem. Zároveň je však tím nejméně prozkoumaným nástrojem, protože „celý člověk“ zahrnuje i emocionální život. Nelze ho zúžit na racionální vědění a technické dovednosti. Z hlediska společenských dějin „celý člověk“ souvisí s „celým“, tedy „velkým domem“, s domácností, s životní situací, v níž byl přehled o produktivněreproduktivních jednotkách. V dobách minulých člověk nepotřeboval diferencovaná povolání. Rodinné společenství, i vesnické, popř.

městská čtvrť byly celky srostlé desetiletími společného života. Skupina členů žijící v jednotlivých skupinách, měla ve velké míře vliv na život, který by byl pro naše vědomí stěží snesitelný. Avšak na druhé straně poskytovala pomoc, ochranu v mnoha situacích, v nichž se dnešní trpící člověk, nenáviděný cizím i sousedy, vydává o pomoc prosit psychosociálního odborníka, pokud k němu není popohnán přímo pořádkovou mocí (policií nebo sociálním úřadem).⁷⁷

Současná doba nepřispívá ke kultivaci mezilidských vztahů. Člověk je nucen spoléhat více na sebe. Člověku už není poskytnuta taková sociální opora v širším společenství jako v předchozí době. Člověk pod vlivem své životní situace, kterou nemůže vyřešit, je nucen vyhledat odborníka.

Schmidbauer odkazuje na sociologii, psychiatrii a psychologii., kde byl průběh měnících změn ve společnosti už mnohostranně popsán. Podmínkou přístupu k němu bylo prokázání nadprůměrné schopnosti rozumět normám, plnit je a předávat dál. Platí to i pro trojlístek klasických „velkých“ profesí – lékaře, faráře a právníka – a platí to i pro jejich domovské instituce: nemocnice, školy a justiční úřady. Soužití v rozvinutých společnostech zpravidla dodnes určují příslušníci těchto tří povolání. Když se pozorně okem podíváme na rozvrat životního prostředí a chaos v mezilidských vztazích, všude kolem nás, všichni se můžeme svorně považovat za bezmocné pomocníky.⁷⁸

Autor souhlasí se Schmidbauerem, je to dáno podmínkami ve společnosti, ve které žijeme. Má za sebou mnoho zkušeností, kdy byl konfrontován se situacemi v životě s kterými nebyl schopen nic udělat.

Dále Schmidbauer popisuje, že měšťanská společnost vložila ve vývoji uvedených profesí na racionalitu. Legitimizace nedotčené fasády - dokud mohla být, dokud rabování z přírody a kolonialismu nevolalo do nebes, do té doby systém jakžtakž fungoval. Postačovalo, že profesionálové věřili ve fikci svého racionálního odbornictví a posuzovali podle ní sebe i celý svět. Lidé měli zodpovědnost: jako lékař odpovídal za léčení tělesných nemocí, farář a učitel za morální a intelektuální výchovu dětí, právník za státoprávní

⁷⁷ Schmidbauer, 2008

⁷⁸ Schmidbauer, 2008

uspořádání vzájemného soužití. Existovali ovšem lidé, kteří nesplňovali dané normy v systému a propadli sítem v takovém systému. Byly poznání, označení a buď byli předáni do péče rodiny nebo placených služebníků (pokud šlo o příslušníky vyšších vrstev), nebo byli vyloučeni ze společenské komunikace umístěním v blázinci nebo káznici. Obdobné problémy řešili společně právníci, lékaři, faráři známým normativně racionálním způsobem.⁷⁹

Lidé ve funkcích, jako byl lékař, farář a učitel, ve funkcích, které chránila legitimita úřadu, mohli ve své moci dost ublížit lidem, kteří se svým chováním, myšlením i fyzickou stavbou těla lišili od majoritní společnosti.

Dle Schmidbauera : máme-li porozumět změnám, které se dnes v sociálních povoláních odehrávají, jsou tyto obecné úvahy nezbytné. Již dnes patří minulosti umístění pacienta do léčebny, pacienta s bludnými představami smrti - a podobně jsou věci minulostí i farář, který rozhádaným manželům předkládá citáty z Pavlových epistol. Jako živoucí zkamenělina se ještě mohou tu a tam objevit. Ale pro své metody již nemají podporu ve společnosti.⁸⁰

Současná doba přinesla pro lidi různého typu postižení a věku terénní sociální služby, které se snaží pomoci lidem s integrací do společnosti a též řešit jejich životní situace. Je podstatné v profesionálním pomáhání, že je kladen důraz na vztah pomáhajícího a klienta.

Schmidbauer se vyjadřuje, že všechna povolání, která spadají do pomáhající profese, více či méně přiznávají, že důležitým, ne-li nejdůležitějším nástrojem jejich práce, je vztah ke klientovi. Podoba profesního vztahu je jiná než podoba téhož vztahu v každodenních podmínkách. Oboustranná závislost tu není, na rozdíl třeba od rodiny, kde „správné“ děti poskytují rodičům pocit, že jsou „správnými“ rodiči, nebo v manželském vztahu, kde se oba partneři vzájemně ujišťují, že mají „dobré“ manželství. Tak to naproti tomu vypadá v profesních vztazích – „Operace se zdařila, pacient zamřel.“ Partner je v nich zaměnitelný. S touto nepopíratelnou skutečností si pomocníci počínají různě. Většina z nich, zejména ti, kteří jsou pod velkým tlakem, se chovají odlišně. Převážná většina z nich, zejména ti, kteří jsou pod velkým stresem, se vyjadřují

⁷⁹ Schmidbauer, 2008

⁸⁰ Schmidbauer, 2008

zcela nepokrytě: „Nemám jenom vás, je vás více takových nemocných!“ Na jednu stranu má subjektivní vnímání jedinečnosti každého vztahu značný význam vždy, je-li žádoucí skutečná hlubší emocionální angažovanost. To je situace „nových“ „pomáhajících povolání“ – psychologie, sociální pedagogiky, sociální práce, psychoterapie, léčebné pedagogiky. Mnohdy se v těchto pomáhajících profesích s komunikačními problémy zachází tak, že se pomocník a jeho klient vzájemně ujišťují, že profesní struktura jejich kontaktu je výhradně zbytečná, trpí problematickou vnějškovostí – přinejmenším dokud je možné oboustranné narcistické potvrzení. Sotva narazí na hranice, se zraňující tvrdostí se ukazují tvrdé struktury, jako když se rozpárá pohodlný gauč. Pomocník se může vždy uklidit do polohy „operace se zdařila, pacient zemřel“. On jen realizoval techniku formování mezilidských vztahů, jak se ji naučil. Bohužel ztroskotal na nevhodném materiálu. Profesní role pomocníka má svou pracovní oblast: vnější, společenskou legitimaci. Obdrží ji, když může prokázat určité dovednosti. Profese formuje svého nositele tak říkajíc ve společnosti s ručením omezeným. Pro jeho konání mu stačí prokazovat, že se chová podle pravidel, například dle pravidel lékařského umění. Pokud se zachoval podle regulí, nelze mu nic vytknout, nemohl selhat. Stále pochybnější váhu má technické oprávnění, jestliže v profesních kvalifikacích hrají stále důležitější úlohu právě hlediska chování v každodennosti.⁸¹

Pomocník, který klienta zranil tím, že například nenaplnil jeho zakázku, na které se předem domluvili před započítím léčebného vztahu, používá slovní obrat „Operace se zdařila, pacient zemřel“ jako berličku. Je to pro pomocníka forma obhajoby před vlastním svědomím. Pomocník by si měl být více vědom než kdokoli jiný, že klientovi nemůže jeho představu vždy pomoci naplnit. A že jeho moc má své limity. Informovat klienta před zahájením jeho působení na jeho osobnost o jeho možnostech a právech a taktéž problémech, které se mohou během léčebného působení projevit. Nebo v případě objevení problému u pomocníka ve vztahu s klientem předat klienta s jeho souhlasem do rukou jiného odborníka. Pomocník by měl mít od své práce zdravý odstup, tak aby

⁸¹ Schmidbauer, 2008

byl schopen posoudit svůj vztah ke klientovi a nacházet vhodné postupy při řešení situace klienta.

Dále autor pracuje s teorií W.Schmidbaura, kde rozpracovává závislost na práci a na podávání neustálého výkonu, která může být spjata s určitým druhem motivu pomoci v pomáhající profesi.

3.1.4 Pomáhání jako droga

„Není jeduprostých věcí.“

Paracelsus

Dle Schmidbauera určité porovnávání profesní činností s drogou je jen zdánlivě provokativní. Workholik chorobně závisející na své činnosti se brzy zařadí do učebnic klinické psychologie – i když na počátku byl možná pojem v uvozovkách. Droga, na kterou jsme fixováni, nám zprostředkuje alternativní identitu. Je prostředkem, jak udržet v řádu a pod kontrolou to, co by nás jinak bez kontroly ohrožovalo. Závislost je z osobního hlediska řešení otázky po smyslu v tzv. společnosti blahobytu. Není to vhodné řešení. Z dlouhodobého pohledu jsou ztráty větší než užitek. Tzv. úspěšní workholici jsou navíc nepochybně nebezpečnější než závislí lidé, kteří jsou v péči psychiatrů. Nekončící činnost lidí závislých na práci, jejich hromadění moci, kapitálu a zisku, je jedním ze zdrojů, které mají negativní dopad na životní prostředí. Strach závislých jedinců ze ztráty práce je spojen s neschopností snášet smutek a úzkost: které napomáhají tomu, že je ve světě méně míru a pokoje.⁸²

Lidé zaměřeni na práci a její výkon, si mohou dost často kompenzovat svoje vnitřní problémy. Čas vyplněný prací a hromaděním věcí jim umožňuje neřešit životní problémy. Práce je jejich útekem před sebou sama.

Dle Schmidbauera „paralera mezi syndromem pomocníka a chováním závislých osob může pomoci ukázat, co je tímto pojmem míněno. Pro mnohé z těch, kdo se zabývají bezmocnými pomocníky, je velice těžké odlišit od

⁸² Schmidbauer, 2008

"obranu" spontánní, emocionálně danou ochotu pomáhat. Obávají se např., aby vnitřní konfrontace s motivací pomáhání nezpůsobila, že by se dotýčným zatvrdilo srdce a už by jen lhostejně přihlíželi, kdyby viděli, že někdo potřebuje pomoc. Neustále zaznívá požadavek po nějakých pravidlech a receptech, jak by mělo to ryzí pomáhání vypadat.⁸³

Dle Schmidbauera je užitečné následující rozdělení pomáhání:

1. Bezprostřední pomáhání pracovníka tzv. prokazování milosrdenství samaritána⁸⁴, který nenechá člověka ležet, ale ujme se ho ze soucitu. Nemá pro to žádný vědecký konzistentní výklad ani povolání (zatímco Ježíš ve svém podobenství výslovně říká, že ti dva Židé, kteří prošli lhostejně kolem, jsou lidé zastupující nábožensky úřad).
2. Pomáhání jako racionálně řízené, plánované vzájemné působení dvou nebo více činitelů výměnného charakteru: Já ti pomohu sklidit tvou úrodu a ty pomůžeš mně sklidit tu mou. Dalo by se to říct jinak: Já hledám v povolání jistotu spjatou s budoucností – a lékaři nebo zdravotní sestry jsou vždy vyhledáváni. Je příjemnější vydělávat peníze tímto způsobem než třeba za psacím stolem

⁸³ Schmidbauer, 2008

⁸⁴SAMARITÁNI V NOVÉM ZÁKONĚ [online] , poslední aktualizace 11.června 2012 13 : 11 [cit. 11. 6. 2011], Wikipedie. Dostupné z WWW:<<http://cs.wikipedia.org/wiki/Samarit%C3%A1ni>>

V Lukášově evangeliu Ježíš vypráví podobenství o milosrdném Samaritánovi (kap. 10, 25-37). Na tomto příběhu ukazuje, že skutečný bližní není souvěrec či kněz, ale ten kdo koná milosrdenství. Podle téhož evangelia (Lk 17,11-19) Ježíš v Samařsku vyslyšel prosby deseti malomocných o uzdravení, ale jediný, kdo se vrátil poděkovat, byl Samaritán. I v Lukášově evangeliu však Samaritáni mají negativní roli (Lk 9,51-56): Ježíše s učedníky putujícího přes Samařsko do Jeruzaléma nenechali přenocovat. Apoštolové Jakub a Jan chtěli svolat z nebe oheň, aby je za to zahubil, ale Ježíš za to učedníky přísně pokáral a šel s nimi přenocovat jinam.

3. Pomáhání je cestou za narcistickým uspokojováním – za uznáváním, mocí, uplatněním, citovou blízkostí – s přítomným udržením možnosti kontroly.⁸⁵

Schmidbauer u prvního bodu popisuje nezištnou pomoc u samaritána, pro něhož je jeho pomoc přirozeným jednáním, na rozdíl od dvou Židů v Ježíšově podobenství, kteří zastávají legitimní moc a pomáhají jen z pozice instituce. Jinak by člověka ležícího nechali ležet tam, kde je. V druhém bodu jde lidem o jistotu. O zajištění dlouhodobé existence. A u třetího bodu o udržení upokojení, uznávání a uplatnění moci u narcistické osobnosti.

Dle Schmidbauera ve společnosti, která je určovaná konkurencí, nemá spontánní, nekontrolovaná pomoc šanci přetrvat. Význam současné společnosti je výkonnostní, spočívá v tom, že je třeba předejít druhé, aby sama nezahynula. Znamená to, že v zásadě není místa pro sblížení, vřelost a lásku ve významu praktických společenských hodnot. O to více si jich cení ideologie. Směřuje ke spontánní, emocionální ochotě pomáhat v soukromí. Tam je místo, kde by se měly hojit rány utržené konkurencí. Pak musí být v takovéto společnosti identita pochybná. Bylo by podivné, kdyby se ve vnitřním duševním prostoru konkrétních pomocníků nenašly osobní konflikty, které lze vložit do souvislosti se společenskými rozpory, o nichž se zmiňujeme. Normou je to, co od pomocníků vyžaduje a co pomocníkům poskytuje tzv. lidská společnost, o jaké sní vizionáři, společnost, v níž by nebylo místa syndrom pomocníka. Ten je jen experimentem o překlenutí propasti mezi veřejnou nesoucitností a soukromou nadšeností, která prochází i nitrem každého pomocníka. Efektem je však dokonalá fasáda služebníka.⁸⁶

Autor má velké zkušenosti z pomáhající profese. On sám vytvářel pod jednou organizací sociálních služeb novou terénní sociální službu. Ředitel organizace nebyl schopen pochopit, že po čtyřech měsících pečuje služba jen o tři klienty. Autorovi se doneslo od jedné kolegyně, že pan ředitel tvrdí na krajské úrovni, že terénní služba pečuje už o 11 klientů.

⁸⁵ Schmidbauer, 2008

⁸⁶ Schmidbauer, 2008

U teorie W.Schmidbauera, která prochází napříč celou prací autora zůstaneme. Další kapitoly řeší vzájemné působení na profesní a soukromý život pomocníků. Autor čerpal též z knihy K.Kopřivy Lidský vztah jako součást profes kde se v kapitolách zabývá nadbytečnou kontrolu klientů, obětování se pro klienty a různými druhy paradoxů pomocníků. Téma v kapitole obohacuje práci svými postřehy ze své životní praxe .

3.1.5 Interakce profesní činnosti a soukromého života

Schmidbauer popisuje, k jaké zvláštní situaci u nových pomocníků dochází. Je zřejmé u nich to, že nedokážou dobře oddělovat povolání od svého intimního života. Tento rozpor v sobě skrývá šanci, ale také nebezpečí. Jedna strana konfliktu slibuje, že zruší odcizení, jehož projevem je právě takové oddělování. Na druhou stranu ohrožuje odcizením i v soukromém životě, který mu jako intimní oblasti dosud odolával. Jaké mají takové potíže a poruchy projevy? Zde jsou krátce nastíněny čtyři formy, do nichž lze zařadit pomocníky, které on poznal v analytické praxi a v práci s lidmi ze sociálních povolání (v bálintovských skupinách, při týmové práci atd.):

1. **„Oběť“** povolání – jeho profesní identita úplně vysává soukromý život.
2. **„Pomocník“**, který se tříští – v osobních vztazích se chová zcela jinak než ve vztazích profesních.
3. **„Perfekcionista“** – snahu o výkonnost přenesl i na spontánní, emocionální kvality.
4. **„Piráta“** – používá profesních možností vytváření a kontroly vztahů ke svému osobnímu, soukromému prospěchu.⁸⁷

⁸⁷ Schmidbauer, 2008

3.1.6 Nadbytečná kontrola

„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 diskusi 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 podporována hierarchickou strukturou organizace. Stupeň kontroly pomáhajících pracovníků nad klienty je logickým pokračováním stupně kontroly vyšších 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 institucí, kterou lze nejspíše srovnávat se systémem medicíny, je armáda.“⁸⁸

Určité povahy mají k nadměrné kontrole blízko. Jde například o lidi, které nesouhlas blízkých osob velmi znejišťuje, 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 dítěti dovedl vidět a respektovat autonomního

⁸⁸ 177 pozn.: Schmidbauer, 2008 in KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese* 6.vyd. Praha: Portál 2011, s. 18

jedince a partnera v dialogu (tedy „dospělého“), a to tak dalece, jak jen to je možné.“⁸⁹

Autor má bohaté zkušenosti z pomáhající profese, pracoval řadu let v domově důchodců. A sám se kolikrát setkal s tím, že v době večerní hygieny, kdy se mělo klientům pomoci, aby se umyli, pracovníci v sociálních službách je z důvodu včasné ukončení pracovní směny umyli raději sami. Ne pokaždé jejich činnost byla u klientů přijata s nadšením.

3.1.7 Obětování se pro klienty

„Je to druhý způsob, jak může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem. Pracovník si počíná tak, jako by 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.⁹⁰ 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.“

3.1.8 Paradox pomáhání č. 1: „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 ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají.

⁸⁹ Tamtéž, s. 19

⁹⁰ Schmidbauer, 1992 in KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese* 6.vyd. Praha: Portál, 2011, s. 19

Nejtěžší na tom právě je to „každého“. V kterém povolání by se po vás tohle mělo 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? „⁹¹

Autor cituje Kopřivu v další podkapitole, kde vysvětluje motivy pracovníků: jak je těžké a nebo snadné vytvořit profesní vztah ke klientovi.

3.1.9 Mladí, krásní a bohatí

„Američtí výzkumníci zjistili, že psychologové upřednostňují klienty mladé, atraktivní, dobře se vyjadřující, inteligentní a úspěšné před klienty jednoduchými, 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 vypovídá? Možná chtějí pomáhat spíše lidem sobě podobným (také inteligentním a verbálně zdatným) – se sobě podobnými se snadněji dorozumí. Nepotřebují se vžívat 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 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 nebývají vlastního procesu pomáhání ku prospěchu. Pomáhající může chtít na bohatého, mocného, slavného klienta (nebo klientku - zde zejména nesmíme zapomínat na rozdíl pohlaví) 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.

⁹¹ Tamtéž, s. 19.

Velmi důležité je, zda pracovník o působícím vedlejším motivu ví, či nikoliv. Nevědomě působící motiv vyvolá napětí, kterému pomáhající nerozumí, vznikne zmatek, nejistota. Uvědomění motivu může (nemusí) stačit k tomu, aby motiv ztratil svou sílu.⁹²

Autor udává příklad, jak jedna zdravotní sestra v domově důchodců si oblíbila jednoho klienta. Klient byl kuřák, a vykouřil denně osm cigaret. Zdravotní sestra v době své přestávky kouřila na terase s ním. Jednou mu koupila krabičku cigaret, protože na ni neměl peníze. Klient nabízenou krabičku odmítl s tím, že mu tahle značka nechutná. Zdravotní sestry se to dotklo. Zdravotní sestra měla ráda typy starších mužů, jako byl klient. Zdravotní sestra se chovala tak, jako kdyby s ním navázala důvěrnější vztah milostného charakteru.

3.1.10 Paradox pomáhání č. 2: „Láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu“

„Něco jiného je pomáhat jako dobrovolník, zdarma a ve svém volném čase a něco jiného je mít to za své povolání. Potřebujeme být v povolání úspěšní víc než při provozování nějakého koníčka. Přes pověst, kterou máme jako odborníci, ukazujeme a zjišťujeme, co znamenáme ve svém místním společenství. Dobrý lékař, dobrý učitel má mezi lidmi jiné postavení než špatný lékař a špatný učitel. S oblíbenou sociální pracovnící se rádi seznamují nejen klienti – vždyť to je ta „oblíbená“, a nikoliv „nějaká“ sociální pracovnice.

Mít rád téměř kohokoliv, koho člověku osud přidělí – jaká je to nemožná úloha a jak je to zároveň nezbytné k tomu, aby se pomáhající mohl oprávněně cítit jako odborník na svém místě. A jak by rád věděl, zda dobrým odborníkem opravdu je. Jak snadné je v takové situaci potřebovat, aby pracovníka jeho klienti oceňovali – buď přímo projevenou chválou a vděčností, nebo nepřímo tím, že se pod jeho vlivem viditelně změní k lepšímu – a tím ho zbavovali nejistoty o profesionální kompetenci. V ten okamžik se však vztah

⁹² Tamtéž, s. 21.

mezi pracovníkem a klientem změní. Už to není jen klient, kdo něco důležitého potřebuje. Přijetí, úspěch a dobrý vztah potřebuje teď i pomáhající, a to nejen jako signál, že práce je hotova nebo že se zřejmě daří, ale jako uspokojení své emoční potřeby dobrého sebehodnocení. Láska ve službách sebeúcty, mohli bychom říci (aniž bychom potřebu sebeúcty odsuzovali) a mohli bychom si připomenout některé mladé páry, které lpí na symbolech toho, že jejich láska je opravdu stoprocentní a „nej, nej, nej, nej“, nebo některé matky, jejich péče se ani tolik neřídí skutečnými potřebami dítěte jako vlastní potřebou dovést dítě k tomu, aby se chovalo, jako když je šťastné a nic mu nechybí.“⁹³

Kopřiva uvádí dva příklady, jež autor cituje:

„Nový vedoucí humanitárního střediska pro uprchlíky se zklamal. Nebylo snadné najít v okolí střediska práci pro ženy z Bosny, jemu se to však podařilo. Ale už druhý den polovina žen do práce nepřišla a po týdnu jich zůstalo v práci jen pár. U ostatních převládl názor, že vedoucí jim našel špatnou práci, kterou nikdo nechtěl. „Nemá cenu něco pro ně dělat,“ uzavřel vedoucí pro sebe po této zkušenosti.“⁹⁴

„Uprchlíci jsou, jací jsou. Lékař také nevzdává léčbu, když penicilin nezabere. Je to velká svízeľ – člověk si myslí, že je dobrým pracovníkem, protože cítí, že z hloubi duše touží lidem pomáhat, a srovnává to s lhostejností mnoha kolegů, kterým jsou klienti jen prostředkem k živobytí. A najednou se objeví prostor pro pochybnost: „Dělám to opravdu kvůli klientům, nebo kvůli sobě? Kdybych klienty opravdu používal pro uspokojení svých emočních potřeb, byl bych snad ještě horší než ti lhostejní, kteří klientům aspoň zbytečně nekomplikují život a nežádají od nich, aby jim dělali radost. Jak to vůbec poznám, kde je hranice mezi dobrým pocitem a z toho, že se klientovi daří líp a že se práce povedla - a jakýmsi nezdravým uspokojováním vlastní potřeby dobrého sebehodnocení?“⁹⁵

⁹³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese* 6.vyd. Praha: Portál 2011, s.24 -25.

⁹⁴ Tamtéž, s. 25.

⁹⁵ Tamtéž, 25.

„Pomáhající pracovník často cítí potřebu být lidem potřebný. Není totéž, jako když někdo rád pomáhá lidem. Kdo potřebuje být potřebný, vzdává se uskutečňování svých důležitých potřeb a o to více se stará o druhé - aby se tak vyhnul pocitu samoty a zbytečnosti. Představujeme si, že kdysi dávno vyřešilo svou bezvýchodnou dětskou situaci tím, že se rozhodl raději nic nepotřebovat. Dnes už je mu toto řešení na obtíž, ale cesta k zdravému řešení je blokována bolestnými pocity. Nemůžeme se cítit jako člověk, jehož existence je stejně smysluplná jako existence druhých, a tak se stává prostředkem štěstí ostatních. Jistě jste někdy potkali matku, která dovede žít jenom pro své děti, a jakmile děti dospějí a odejdou, ztrácí životní náplň, je zoufalá. Leckdo se tímto váže na klienty. Kdo pomáhá zdravě, podobá se zahradníkovi: ten také nemá potřebu své rostliny "mít", prostě se o ně rád stará a o sebe také.“⁹⁶

3.1.11 Paradox pomáhání č. 3: „Láska k bližnímu jako zboží“

Slunečnice

*„Odkvetlé slunečnice v poli
se smutkem jimi Vincent chodí
často zasněný sám , zasněný sám
už dávno zazněl výstřel do ticha
vrány nad krajinou si povídají
Vincente ,Vincente ,Vincente
obrazem byl tvůj život
Vincente ,Vincente ,Vincente
tvůj život byl obrazem
Vincente ,Vincente,Vincente
Obrazem , obrazem ,obrazem...“⁹⁷*

„Profese nás také živí, děláme ji pro peníze. Peníze jsou též významné mírou životního úspěchu. Kdo bere měsíčně osm tisíc korun, může si připadat

⁹⁶ KOPŘIVA,K. *Lidský vztah jako součást profese* 6.vyd. Praha: Portál 2011, s. 25-26

⁹⁷ Paleček.V. *Anděl* básnická sbírka vydaná vlastním nákladem 2002

jako neúspěšný vedle bývalého spolužáka, který bere dvakrát tolik a vede k tomu odpovídající životní styl. Peníze však neznamenají jenom úspěch – lze si za ně koupit mnoho příjemných a užitečných věcí, a i pro ty, kteří nejsou zaměřeni vysloveně materiálně, mají velkou cenu jako prostředek k jisté míře nezávislosti a svobody a jako prostředek k získání času. (Zatímco pro někoho čas jsou peníze, pro jiného naopak peníze znamenají čas). Nedevaluje to pak „lidský vztah“ na jakou si analogii prostituce? Kdy zde hrozí korupce sebe samého, tedy upřednostnění zájmu o vlastní výdělek před zájmem klienta?

Péče o nemocné, chudé a postižené stejně jako výchova a vzdělávání byly odedávna polem působnosti církve a řádů. Kněží, řádoví bratři a setry, tedy lidé, kteří dobrovolně z tržiště světa vystoupili, byli toho konfliktu ušetřeni. O jejich živobytí bylo postaráno, avšak nemohli fungovat na tržním principu, nemohli maximalizovat svůj zisk. Dnes jsou pomáhající profese v rukou běžných občanů, kteří musejí hledat svůj postoj k tržní ekonomice, v jejímž silovém poli se – na rozdíl od mnichů a řeholnic – nacházejí.

Jsou profese, pro jejichž příslušníky je jednoznačná orientace na zisk nezbytná. Podnikatel, manažer, obchodník nebo bankéř by byli špatnými odborníky, kdyby jim nešlo o peníze, kdyby otázka „kolik za co“ nestála na prvním místě. Tito lidé prostě nemohou jinak než se cílevědomě zaměřit na zisk. V jiných povoláních je míra orientace na zisk individuálně velmi různá. Stejně kvalitní službu od truhláře, advokáta, švadleny apod. můžeme obdržet v nesrovnatelně různých cenách. Je jasné, že někomu jde o zisk více, jinému méně – a i ten může přežít v konkurenčním prostředí. U umělce či vědce je orientace na zisk mnohem volnější. Mnohé umělce vůbec nezajímá, jestli a za kolik mohou své dílo prodat. Tvoří, protože tvořit potřebují, bez ohledu na to, co je prodejné a co nikoliv.“⁹⁸

„Pochopitelně nechceme klást na stejnou úroveň vědu a umění a třeba práci pečovatelky. Jen připomínáme, že existují povolání, která hodně uspokojení čerpají z povahy práce samé a která se mohou i oprávněně obávat, že orientace na zisk by je odvedla od cíle, k němuž směřují. Pro pomáhajícího pracovníka je přiměřené považovat výdělek za součást pracovního prostředí. Je

⁹⁸ Tamtéž, s.26.

nutný k tomu, aby člověk vůbec mohl svou práci vykonávat, stejně jako je nutná budova, kde pomáhající instituce sídlí, jako je nutné ústřední topení a nábytek, kterým je zařízena. Pomáhající by si měl opatřit takový výdělek, aby nežil v pocitu stresu a nouze, aby se myšlenkami na peníze nemusel neustále zabývat – podobně jako by ho rušilo, kdyby u poruchového ústředního topení neustále myslel na to, že je zima a kdy bude teplo. Má pak optimální podmínky pro svou práci.

Pochopitelně, že i mezi pomáhajícími pracovníky je potřeba výdělku individuálně velmi různá. Co jednomu stačí, je pro druhého příliš málo. Proto určitý plat umožní klidnou práci jednomu pracovníkovi, zatímco druhému připadá příliš nízký, protože si nemůže dovolit věci, o které stojí. Respektujeme-li vnitřní svět člověka, musíme dojít k názoru, že člověk je chudý nikoliv podle toho, kolik tisícikorun či jiných jednotek skutečně dostává, ale tím, že pociťuje nedostatek prostředků. Chudý člověk se necítí dostatečně hmotně zajištěn na to, aby pracoval za málo peněz. Je pak jenom správné, když každý nespokojený bojuje za podmínky, nezbytnou potřebu pro svou práci. Má-li úspěch, je jeho problém vyřešen a je na tom stejně dobře jako jeho kolega, který je spokojený s nižším platem. Nemá-li úspěch, možná že časem zvolí odchod do ekonomicky zajímavější profese a pomáhání lidem si zachová třeba jako činnost doplňkovou či dobrovolnou.

Bezvýhodným protestem je, když pomáhající odreagovává svou nespokojenost s platem ve svém vztahu ke klientům. Velice důležité je mít na paměti, že to, kolik peněz člověk ke své spokojenosti potřebuje, není příliš ovlivnitelné vůlí. Obvykle není v silách materiálně náročného pomáhajícího, aby si prostě řekl, že peníze neznamenaají všechno, a nadále žil spokojen s platem, který mu doposud připadal nízký. Aby došlo ke změně jeho vnitřního světa, k tomu zpravidla nepomůže násilný trénink v odříkání a skromnosti. Jako každá změna prožívání i tato se obvykle odehrává v delším časovém horizontu a nenápadně. Pocity potřebují, abychom je přijali za své. Nemusíme jim vyhovět, ale nemá smysl je potlačovat. Nejlepší je udělat to, co je v našich silách, abychom se mohli plně soustředit na svou práci. Budeme-li si pozorně všimát toho, co se děje při procesu pomáhání, budeme-li přemýšlet o tom, jak

v jednotlivých případech postupovat, budeme-li stále víc lidem rozumět, bude to nejlepší cesta k tomu, abychom zakotvili v pomáhající profesi skrze ty hodnoty, které nám může nejspíš nabídnout.“⁹⁹

Autor ze svých zkušeností z domova důchodců může říct, že u lidí, kteří nastoupili na pozici pracovníků v sociálních službách jen pouze z důvodu zajištění existence, stávali se pro klienty zdrojem stížností. Zaměstnanci se často dostávali do konfliktu s klienty. Klientům nebyla zprostředkována kvalitní péče a nejvíce na to dopláceli klienti s řečovým a s duševním handicapem. Často se stávalo, že pracovníci v sociálních službách na nočních směnách brali klientům upoutaných na lůžko, kteří měli různé typy demencí, potraviny ze skříněk.

⁹⁹ Tamtéž, s.27.

4 POMÁHAJÍCÍ A ETIKA

„Čím více věnujeme svůj život ostatním, tím je hodnotnější“

Heinrich von Kleinst

V pomáhajících profesích a taktéž v běžném životě dnes a denně jsme konfrontováni s mnoha kontrasty a rozpory. Etické otázky představují významnou část, dotýkají se mnoha profesí, které mají ve své práci bezprostřední vztah s lidmi. Etická problematika proniká celou sférou profesionálního pomáhání.

Dle Janovského hovořit můžeme o etice teprve tehdy, když má daný svůj předmět. Předmětem etiky je morálka, která hodnotí lidské jednání z hlediska dobra a zla, a to porovnáním se svědomím člověka.¹⁰⁰

Henriksen, Vetlesen hovoří o bezpočtu situací, kdy v naší profesi musíme přijímat rozhodnutí, v nichž si vytváříme postoj vůči etickým normám a hodnotám. Rozlišujeme nicméně mezi zadáním morálním a etickým. K rozlišení morálky a etiky uvádí Henriksen, Vetlesen následující příklad:¹⁰¹

„Při nákupu v obchodě vám paní sedící za pokladnou vrátí peníze, jako byste platil pětistovku, nicméně vy jste zaplatil jen dvoustovku. Tím dostanete přesně tři sta korun navíc.“¹⁰²

Dle Henriksena, Vetlesena z pohledu etiky je tento úkol jednoduchý: Je vhodné upozornit na nedostatek a peníze vrátit. Etika tudíž odpovídá na otázku, co je správné a co je špatné, nicméně nejednáme podle toho. Morální

¹⁰⁰ Jankovský, 2003

¹⁰¹ Henriksen, Vetlesen, 2000

¹⁰² HENRIKSEN, O.- J. VETLESEN, A.J. *Blízké a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s. 117.

záležitost řeší tedy náš vztah k tomu, co jsme poznali jako dobré nebo špatné.

103

Etika by neměla zůstat vzdálena životu. Je opodstatněné, aby se dotkla nejdříve našich zkušeností a konkrétní praxe našeho povolání. Principiální etické normy by nám měly umožnit kritickou distanci k naší každodenní praxi.

V podkapitole „Život jako závislý a zranitelný“ se autor práce zaměřuje na důležitost uvědomění si závislosti a zranitelnosti vývojových fází člověka od narození až po smrt tím, že vycházel z knihy „Blízké a vzdálené“ od norských autorů J.O. Henriksen, A.J. Vetlesen

4.1 Život jako závislý a zranitelný

Loutka

*„Jako by dnes zkrásněla
leží už jen v posteli
je jak loutka dřevěná
mluví často ze spaní
možná neví co ji čeká
kdy půjde cestou poslední
o ráji , o pekle mnoho řekla
ted' směje se nám do tváří .“¹⁰⁴*

„Vůle k životu i snaha po sebezáchově jsou charakteristické rysy lidské existence. Stejně esenciálními rysy lidské bytosti jsou bezesporu závislost a zranitelnost. Právě narozené dítě je od první chvíle závislé na tom, aby u něho někdo byl – někdo, kdo by se postaral o potravu, teplo, bezpečí. Zranitelnost vede k tomu, že vznikají mezilidské vztahy. Bez svazku k něčemu – a především k někomu – mimo sebe sama, se člověk obejít nemůže. Není totiž

¹⁰³¹⁰³ Henriksen, Vetlesen, 2000

¹⁰⁴ V. PALEČEK, V. *Tam kde smrt chodí načekanou* básnická sbírka vydaná vlastním nákladem 2000.

bytostí, jež by si vystačila sama. Deficit soběstačnosti zdaleka nepůsobí jen při narození, přetrvává celý život, ve středních a konečných fázích života stejně jako v dětství.

Protože přicházíme na svět zranitelní, jsme na sobě navzájem závislí. Z toho během života „nevyrůstáme“. Zranitelnost a závislost nejsou výsledkem naší vlastní volby, takže je vlastně nikdy nemůžeme ani volbou odmítnout. Naopak: naše volby a hodnocení se odehrávají ve světě naší zranitelnosti a závislosti, jež jsme dostali do vínku.

Člověk tedy potřebuje od malička etablovat svazky s druhými. Ve skutečném životě mají však takové svazky extrémně kolísavou kvalitu. Pro novorozence je svazek k otci nebo matce životně důležitý, schopnost rodičů dát dítěti tu péči, kterou potřebuje, naopak velmi kolísá. Nadto se mohou i silné svazky zpretrhat, slabé na určitou dobu nebo v důsledku akutní krize zesílit.¹⁰⁵

„Člověk je bytost potřebná; a přes péči, kterou nám druzí chtějí dát, mohou naše potřeby přijít zkrátka. Lidé jsou bytosti chybující a svazky mezi nimi křehké. Křehkost je vedle závislosti a zranitelnosti třetím základním rysem lidské existence.

Mezi nimi je úzká souvislost. Naše zranitelnost nás uvádí do vztahu závislosti na druhých. Být závislý v sobě znamená riziko: riziko, že nebudu přijat, pochopen tím, na jehož pomoci a péči jsem závislý. Závislost vycházející ze zranitelnosti činí lidský život křehkým. Každý z nás je v nebezpečí, že se mu nedostane všeho, co potřebuje a co mu může poskytnout jen druhý člověk, totiž péče a pozitivní potvrzení v nejširším slova smyslu.

Nebo může nastat situace, že ten, kdo nám skýtá vše potřebné, náhle odejde. Naše vlastní smrtelnost a především smrtelnost našich blízkých nás upamatovává na křehkost lidského bytí. I smrtelnost je danou dimenzí existence. Nemůžeme ji ani zvolit ani zamítnout, dává však smysl volbě, kterou učinit můžeme, totiž ve stálém vědomí toho, že nežijeme věčně, že mnohé věci spěchají, zatímco jiné se ukazují jako nepodstatné. Smrtelnost nás provází na celé naší životní pouti. Tato okolnost se projevuje velmi různě – abstraktně

¹⁰⁵ Henriksen, O.- J. Vetlesen, A.J. *Blízke a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s.21 ISBN 80-85834-85-5

nebo konkrétně, jako něco neskutečného nebo akutního, v závislosti na tom, v jaké fázi se právě nacházíme.

Třebaže naše vlastní smrtelnost ohraničuje horizont našich životních rozhodnutí i vše, čím jsme, čím jsme byli a čím budeme, je to smrtelnost těch druhých, jež nám zprostředkovává přímou zkušenost smrti. O vlastní smrti víme, cizí smrt prožíváme. Odchod druhého nás přivádí do blízkosti smrti – jen ten, kdo přežije smrt, ji zažívá a stává se svědkem přechodu ze života do smrti. Prožitek cizí smrti rozhodně není v našem životě druhořadým fenoménem. Spíše znamená vržení do hloubi vlastního bytí.“¹⁰⁶

Autor má mnohaleté zkušenosti v pomáhající profesi jako pracovník v sociálních službách. Pečoval o klienty upoutané na lůžku, vyžadující základní lidské potřeby, až do doby jejich smrti. Pracoval jako výchovný aktivizační pracovník s tím, že rozvíjel sociální dovednosti klientů s těžkým mentálním postižením. Byl dva roky na rodičovské dovolené. Po té pracoval jako sociální pracovník v Rané péči. Díky širokému záběru pomáhající profese si uvědomuje závislost, křehkost a smrtelnost lidské existence v různých fázích lidského vývoje.

Další kapitola pojednává o lidské bezmoci člověka a asymetrii vztahu pečujícího a hodnotách bezmocného.

4.2 Péče – odpověď na základní podmínky lidské existence

Tam na konci světa

*„Tam kde smrt
chodí na čekanou
tam kde lidé
často sami hasnou
opuštění , opuštěnými
se smutnými , šílenými
mezi dnem , tmou*

¹⁰⁶ Tamtéž, s. 22.

tam kde smrt

chodí na čekanou. ¹⁰⁷

„Jak zapadá do našeho dosavadního obrazu fenomén „péče“? Rysy lidského života, jež jsme zdůraznili – zranitelnost, závislost, křehkost a smrtelnost – na ty se zaměřuje péče o druhého člověka. Znovu si můžeme povšimnout, že objektem péče jsou ty stránky lidské existence, nad nimiž nemáme žádnou moc – nemůžeme je odstranit, třeba bychom si to velice přáli. Potřeba vzájemné péče je reakcí na ony podmínky lidské existence, jež jsme si sami nezvolili.

Protože potřeba péče vyplývá z člověkem nezvolených podmínek, stává se životní okolností, přiřazující se k oněm shora jmenovaným. Péče je odpověď na lidskou zranitelnost. A jako odpověď na něco principiálně „daného“ je tedy nutností. Jestliže péče nepřichází, potřebný člověk umírá. Péče na té nejbanálnější úrovni je ochranou života. Zároveň je něčím více než zachováním holé existence – je to podpora důstojného života. Péče má úzkou souvislost s kvalitou života: Odpovídá požadavkům důstojnosti.

V pozici potřebného se můžeme cítit nedůstojně. Ale jak jsme již řekli: potřebovat druhé, jejich péči – to je něco obecně lidského, týká se nás všech.

Často se stává, že ten, kdo je odkázán na profesionální péči, pocituje svou situaci jako nedůstojnou. Člověk je odkázán na pomoc, nedokáže se o sebe postarat sám, není s to pomoc vrátit, odplatit. Tak vzniká nerovnováha neboli asymetrie v poměru obou stran – toho, kdo pomoc potřebuje a toho, kdo péči poskytuje. Tato asymetrie je často patrná v profesionální péči, např. mezi pečovatelkou a pacientem.

Čím méně je člověk schopen postarat se o své potřeby, tím větší je jeho závislost na druhém člověku. A čím je tato závislost silnější, vzrůstá pocit bezmoci. Být pacientem znamená vložit svůj osud do rukou druhého – lékaře, psychiatra nebo pečovatelky. A čím je pacient slabší, tím je evidentnější jejich

¹⁰⁷ PALEČEK, V. *Tam kde smrt chodí načekanou* básnická sbírka vydaná vlastním nákladem 2000.

moc a vliv, a to ne nad ledasčím, nýbrž – v poslední instanci – nad bytím a nebytím pacienta.“¹⁰⁸

Autor, když pracoval v domově důchodců jako pracovník v sociálních službách, byl často konfrontován s bezmocí klientů. U klientů, kteří ještě nebyli v důchodovém věku a byli upoutáni na lůžko, dost špatně snášeli svoji bezmoc. Byli na personál mnohdy velmi sprostí, a nadávali na život a někdy odmítali i pomoc, kterou potřebovali při ranní a večerní toaletě.

„Z tohoto popisu je možno odvodit vícero ponaučení. Právě když je v sázce život, můžeme svůj život ovlivnit nejméně. Jak závažná nemoc postupuje, třeba rakovina nebo AIDS, oslabuje se schopnost utvářet život, o který v podstatě jde. Život, který je v ohrožení, je v extrémní míře přenechán schopnostem a možnostem druhých.

Zdá se, že je to stará informace, ale ponaučení z toho zdaleka není zcela zřejmé. Těžká choroba je extrémní zkušeností bolesti a závislosti na druhých. Třebaže se to odehrává ve zcela nové a nezvyklé situaci, přesto se tu dá mluvit o něčem obecně lidském – o zkušenosti závislosti.

V našem kontextu to znamená, že závislost tak, jak vstupuje do života pacienta, zlom základních lidských podmínek vlastně nepředstavuje, třebaže nemoc s jeho životem pořádně zatočí. Je to rozhodně náhlá a nepříjemná připomínka: být člověkem znamená být závislý. Závislost je jednou z dimenzí, strukturálním jevem lidského bytí. Je přítomna nepřetržitě, provází nás na každém kroku. Ale pro mnohé musí přijít krize, aby si ji uvědomili.“¹⁰⁹

„Nemoc připomíná člověku – možná třiceti – nebo čtyřicetiletému, stojícímu uprostřed života, hýčícímu silou, že je ve svém bytí – tedy nejen v nemoci, ale i když funguje normálně – nesen a podpírán ostatními lidmi, jejich nasazením a myšlenkou, zvláště těmi nejbližšími, kteří posouvají životní rozvoj jedince dál a dál, a to v nejširším slova smyslu. Vážně onemocnět znamená potřebovat najednou podstatně více profesionální pomoci než ji

¹⁰⁸ Henriksen, O.- J. Vetlesen, A.J. *Blízke a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s. 22-23.

¹⁰⁹ Henriksen, O.- J. Vetlesen, A.J. *Blízke a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s. 23-24.

vědomě či nevědomě přijímal člověk zdravý, často více, než za co jsme schopni projevit vděčnost. Vděčnost je tedy také odpověď na podmínky, které jsme si v životě nevybrali. Vděčnost je dar příjemce tomu, kdo péči poskytuje.

Ne náhodou jsme se zastavili u nemoci jako konkrétního příkladu naší závislosti. Tady je totiž bod, který má obecnou platnost: teprve když se něco poláme a přestane fungovat, opravdu si uvědomíme, co fungovalo „vždycky“. Tak také závislost. Jakmile svazky povolují nebo se rozpadají, ihned si uvědomíme jejich význam. Jestliže ten, kdo tu vždycky byl, náhle zmizí, pocítíme význam přítomnosti této osoby – možná jako šok, jako nečekané překvapení...

Když si v běžném životě uvědomíme svou závislost na ostatních, je to často varování, že svazky jsou poškozeny, v nebezpečí. Z negativní zkušenosti ztráty zase vyplývá pozitivní poselství o tom, jaké to bylo, když jsme brali věci za samozřejmé, a co svazek vlastně přinesl. Proto si obvykle uvědomujeme svou závislost na konkrétních lidech teprve v okamžiku, kdy už s námi nejsou.

A vedle této negativní cesty k uvědomění si vlastní závislosti existuje i pozitivní cesta. Pozitivní zážitek svazku s druhými je nám dán v lásce. Láska nechává druhého člověka vystupovat ve zvláštním světle, totiž jako jedinečnou a pro nás nepostradatelnou bytost. Když někoho milujeme, nemůžeme – nechceme – si představit život bez něho, bez ní. K té osobě se pro nás váže samotný smysl života, a proto usilujeme o udržení takového svazku.¹¹⁰

V další kapitole se autor zaměřuje na význam ctností ve společnosti a konkrétně pomáhajících institucích. Dále se zabývá způsobem, jak si je můžeme po dobu našeho života osvojit.

4.3 Jak dosáhnout ctnosti v praxi?

„V etice ctnosti jde o rozvoj člověka, patetičtěji řečeno: o ušlechtilého člověka. Být dobrým člověkem je hodnota sama o sobě. Osvojení ctnosti je cestou k tomuto cíli. Ale jak se naučit ctnosti?

¹¹⁰ Tamtéž, s. 24.

Ctnosti není možno dosáhnout jinak než cvikem. Cvičit, procvičovat schopnosti porozumění, sílu vůle a ochotu zkoumat otázky z různých stran. Také ctnost „tolerance“ nepřichází sama od sebe, nýbrž setkáváním s druhými, přičemž si postupně osvojujeme, proč je třeba vstupovat do otevřeného vztahu s lidmi, kteří mají zcela jiné názory než my. Tím se sami ubezpečujeme o sobě a o svých hodnotách, vyjadřujeme ochotu, aby všichni měli stejná práva, a to i tehdy, kdy nám to nepřináší výhodu nebo osobní potěšení. Ctnost tolerance se tak stává součástí „dobrého života společnosti“.

Avšak jediná ctnost k dobrému životu nestačí. Ctnosti jsou zakotveny v celku komplexní osobnosti, takže je třeba realizovat celou škálu ctností, rozlišovat a volit mezi nimi. Pro Aristotela musely být v souladu tyto čtyři centrální ctnosti: odvaha, moudrost, spravedlnost a uměřenost. MacIntyre potvrzuje, že ty jsou pro mezilidské soužití principiální dodnes. Osvojit si je můžeme cvičením a účastí v sociálním společenství, které takové ctnosti vyznává a uplatňuje.

Dobrá profesní etika by proto měla objasňovat, jaké ctnosti jsou nejdůležitější pro instituce i veřejný život, a podporovat je. Výsledek se odrazí nejen ve způsobu fungování instituce, ale také v dosahování lepšího pracovního prostředí, včetně dobrých mezilidských vztahů na pracovišti.¹¹¹

Autor se zabíral v předešlé podkapitole „Jak dosáhnout ctnosti v praxi“ setkáváním lidí s odlišnými názory na život samotný a dále bude pokračovat úvahami o ctnostech a v navazující podkapitole nazvané „Úloha ctnosti v praktické činnosti instituce“. Zde krátce pojedná o profesních oblastech, v nichž jsou ctnosti zvláště důležité.

4.4 Úloha ctnosti v praktické činnosti instituce

„Pro situaci na pracovišti (v instituci) je etika ctnosti velmi nosná, protože objasňuje, že ctnost se uplatňuje v určité praxi, v konkrétní instituci,

¹¹¹ Henriksen, O.- J. Vetlesen, A.J. *Blízke a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s. 162-163.

takže nám pomáhá pochopit věc velmi podstatnou, totiž co je to dobrá a co špatná institucionální kultura. Tato otázka je relevantní v takřka všech profesionálních souvislostech.

Praxí rozumíme souvislou, kontinuální lidskou aktivitu, směřující k určitému cíli a stavící na spolupráci s ostatními. Vykazuje standardní ukazatele pro dobrou a špatnou praxi a odkazuje ke dvěma typům cílů: internímu a externímu.

Vezměme si příklad. Vyučování je praxe. Předpokládá součinnost s ostatními, nedá se provádět na vlastní pěst. Existuje určitý standard, který pomáhá určit, zda výuka je dobrá či špatná. Externím cílem je poskytnout učitelů žiivoty. To by si však mohl obstarat i jinak. Interním cílem je vychovat odborně zdatné žáky a dobré lidi. Tohoto cíle jiným způsobem dosáhnout nelze.“

„Prostřednictvím praxe uplatňuje dobrý učitel ctnost. V daném příkladu jsou nanejvýš vhodné následující ctnosti: respekt, logické uvažování, schopnost přesného vyjadřování, trpělivost, empatie, pozornost, spravedlivost apod. Při deficitu ctnosti upadá i praxe a zhoršuje se výuka.

Úpadek v praxi odpovídá i úpadku instituce, v níž výuka probíhá. Narůstajícím počtem slabých, špatných hodin se snižuje celkový standard školy.

Instituce je místem, jež skýtá rámec a podporu konkrétní praxi. Současně je sama na praxi závislá, aby mohla vůbec existovat a zabezpečit kvalitu.

V konkrétních institucích a společenstvích ctnost nejen praktikujeme, ale také se jí učíme, říká MacIntyre. Člověk se nemůže stát dobrým otcem, matkou, učitelem, ošetřovatelkou nebo sociálním pracovníkem, aniž by se nacházel ve vztahu k institucím rodiny, nemocnice apod. Instituce totiž nejsou neutrálními prostředky fungujícími zcela nezávisle na morálních dispozicích člověka, nýbrž jsou místem praxe, založené na ctnosti.“¹¹²

Pokud v managementu instituce nebudou lidé bez vhodného etického hodnotového nastavení a svou profesi nebudou mít jako životního poslání,

¹¹² Tamtéž, s 164.

bude to mít nejen vliv na vnější tvář instituce, ale také vliv na interpersonální vztahy a její vnitřní politiku.

V další kapitole se autor dotkne odlišností motivů v pojmání víry věřících a rozdílů mezi nimi v etických otázkách a odlišného názoru člověka bez víry v Boha. Zároveň vyzdvihne důležitost světonázorové zakotvení etiky ve vztahu s kolegy, žáky, pacienty a klienty.

4.5 Motivace a zakotvení

Jak projevít vděčnost za to, že existuji?

Když napiješ se z pramene,

Nezapomeň na ten pramen.

Čínské přísloví

„Otážíme-li se muslima, křesťana nebo zastávce humánní etiky, proč usiluje o spravedlnost, můžeme čekat odpověď ve dvou rovinách. Buď odpověď evidentně etickou a jen slabě spjatou s osobní motivací nebo osobním přesvědčením. Může znít třeba takto: „Protože bychom se ke všem lidem měli chovat stejně.“ Nebo: „Nespravedlnost znamená diskriminaci.“ To je typ odpovědi, jež se nám dostane od lidí, kteří mají určitý trénink v etických otázkách.

Druhý způsob odpovědi může usilovat o zachycení toho, co se nachází „za“ etikou, co prozrazuje jiné, hlubší zakotvení etiky pro mnohé. Etiku je možno pojmut i jako praktickou stránku světového názoru nebo náboženského přesvědčení. Světový názor a náboženské přesvědčení totiž nejsou v první řadě teorie, nýbrž interpretace skutečnosti, projevující se v životní praxi. Pro někoho je tato stránka více méně neuvědomělá. Srovnajte následující odpovědi na vpředu nastíněné etické otázky :

Muslim: Protože chci dosáhnout Alláhovo požehnání.

Křesťan: Protože chci následovat Ježíšova příkladu.

Humánní etik: Protože chci žít tak, abych neomezoval, nýbrž zmnožoval lidské hodnoty a zdroje.

Tyto odpovědi se váží k osobnímu přesvědčení, křesťan neformuluje stejné zdůvodnění jako muslim, ale jak křesťan, tak muslim i humánní etik se mohou shodnout na zdůvodnění, které se velmi podobá třetí z odpovědí. Motivy přitom mohou samozřejmě zůstat rozličné.

Přes rozdílný světový názor je evidentně možná shoda na určitých etických stanoviscích. Na druhou stranu je dobré si uvědomit, že neshoda v etických názorech může, ale nutně nemusí vyplývat z náboženských a světonázorových odlišností.

Např. křesťan a muslim mohou být proti potratu, zatímco zastánce humánní etiky, který staví autonomii jedince na první místo, je pro. Humanisticky orientovaní lidé bez náboženských vazeb mohou třeba sdílet restriktivní postoj k potratu, zatímco některý křesťan bude uznávat autonomii do té míry, že bude obhajovat možnost takového rozhodnutí

Běžně se má za to, že lidé s náboženským přesvědčením zastávají etické názory zcela zakotvené v tomto přesvědčení. Míra zakotvení se však značně liší. Souvisí to se stupněm sekularizace. Sekularizací rozumíme v tomto případě, že náboženství se osamostatnilo a ztrácí vliv v ostatních oblastech života, včetně politického a etického přesvědčení. V západním světě došla sekularizace velmi daleko, takže lidé mají etiku a víru v boha jako dvě zcela samostatné jednotky. Sekularizace se projevuje pozitivně v tom smyslu, že i lidé se zcela odlišným světovým názorem a náboženským přesvědčením mohou úzce spolupracovat, aniž to má dopad na jejich společný život v politickém nebo etickém smyslu.¹¹³

„Rozdíl mezi moderní filozofickou etikou (od Huma a Kanta, tedy od 18.stol.) a etikou pramenící v náboženském přesvědčení spočívá v tom, že nábožensky zakotvená etika poskytuje širší motivační základnu, což se odráží například v propojení se smyslem lidské existence.

¹¹³ Henriksen, O.- J. Vetlesen, A.J. *Blízke a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s. 188-189.

Různé náboženské tradice přinášejí nestejná zdůvodnění norem, pravidel a ctností, kupříkladu ctnost spravedlnosti je nestejně motivována v katolické a protestantské tradici. Takže křesťan v uvedeném příkladu může zdůvodnit své úsilí o spravedlnost několika způsoby (následování Ježíše; protože všichni lidé jsou stvořeni k obrazu božímu a máme se k nim chovat stejně; protože spravedlnost je znamením božího království; protože dobré činy jsou plodem víry).

Souhrnně je možno říci, že náboženské přesvědčení i světonázor s jasnou představou, jaký by měl člověk být, přispívají rozhodnou měrou ke stanovení etické motivace. Dávají etice hlubší zakotvení, pevně spojené s osobní identitou a přesvědčením.

V etice povolání se to může projevit více způsoby. V kontaktu se žáky, kteří pocházejí z jiného kulturního okruhu, musíme být bdělí a všímaví, protože izolovaný etický postoj může mít mnohem dalekosáhlejší kontext, než jsme schopni si bezprostředně uvědomit. Ve vztahu ke kolegům to znamená, že třebaže máme různé světové názory, můžeme se celkem snadno shodnout na řešení konkrétních problémů.

Světonázorové zakotvení etiky vyžaduje při kontaktu s kolegy, žáky, pacienty a klienty respekt i značnou opatrnost.¹¹⁴

V další kapitole autor krátce pojednává o profesní odpovědnosti, a morálce pomáhajícího.

4.6 Mít druhého v rukou

„Etika blízkosti podtrhuje, že setkání s druhým člověkem nám vkládá do rukou část jeho života.

De facto se naše životy křížují a propojují. Děje-li se tak v souvislosti s naším povoláním, hovoří profesní etika o „morálním poli“. Jak vystupujeme v kontaktu s žáky nebo kolegy, jaký postoj zaujímáme při rozhovoru s pacienty

¹¹⁴ Tamtéž, s. 191.

nebo klienty, to vše signalizuje způsob naší péče v situaci, kdy jsou v našich rukou, když jsou nám „vydáni“.

V jistém smyslu to přináší, jak říká Levinas, odpovědnost bez omezení. Všechny naše činy, postoje a záměry nesou etický náboj. Že každý vztah implikuje odpovědnost, nás však nemá a nesmí naplňovat úzkostí nebo stresem.

V profesní situaci jsme tedy vždy určováni druhými, také v oblasti morálky. Na jedné straně nám zaměstnavatel ukládá povinnosti a předkládá pravidla. Ale to samo ještě celou profesně etickou odpovědnost netvoří. Odpovědnost je neoddělitelná od důvěry, kterou nám ostatní projevují, a od způsobu, jakým zacházíme s vydaností člověka při odhalování niterných záležitostí. Vše, co žačka svěřuje učitelce, co se ošetřovatelka doví o pacientovi, co klient sděluje sociální pracovníci, to vše je vázáno na povinnost mlčenlivosti: tato povinnost je samozřejmá, ale sama o sobě nedostačuje. Důležité je, aby náš protějšek cítil, že ho bereme vážně, že na jeho důvěru reagujeme adekvátně, a že spravujeme svěřené informace tak, aby mu to bylo k užítku.“¹¹⁵

Následující podkapitola „O zralém úsudku“ nastiňuje význam vlivu etiky na profesní a soukromý život v souvislosti morální odpovědností člověka. Po té následuje podkapitola „Výchova k hodnotám v rodině“, která se zabývá významem hodnoty desatera v současném světě.

4.7 O zralém úsudku

Spěte dobře

„Spěte dobře křehké duše

nejsem váš Bůh

u vás dnes bdím

znám váš ruch

přijal jsem vás

¹¹⁵ Henriksen, O.- J. Vetlesen, A.J. *Blízké a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s. 201-202.

*jako ostatní
mám z vás radost
snad nejsem poslední
spěte dobře křehké duše.*¹¹⁶

„Řešit etické otázky není snadné. Etika není totéž jako chemie nebo matematika, nejde v ní jen o aplikaci norem a pravidel: podle zadání se propočítat ke správnému výsledku. Snad se nám V této práci podařilo ukázat, že etika stojí často před případy, které se „neotevřou“, které nelze jen tak rozlousknout, kde nejsou jasná řešení nebo prefabrikované odpovědi. Spíše než o kalkulace a nenapadnutelné odpovědi jde v etice o moudrost a zralost úsudku. Doufáme, že se nám podařilo předvést, že etickým problémům se můžeme blížit z nejrůznějších úhlů tak, aby každý z nich zachytil pestrost i jemné rozdíly morálně nabitě situace. Neexistuje totiž jediná etická teorie, která by nám zaručovala řešení problémů z jednoho správného úhlu.

Etika není neutrálním nástrojem pro speciální případy. Je pokaždé také osobní výzvou – k zaujetí stanoviska, ke kultivaci úsudku, rozumu a moudrosti, k naslouchání, zvláště když má někdo jiný názor než já.

Odpovědnost, kterou neseme v našich profesích za druhé lidi, je poněkud specifická, protože se týká toho, jak se zachovat v relativně ohraničené situaci. Viděli jsme, že profesní etika má vždy nějaký organizační nebo institucionální rámec. Bylo by však chybné tvrdit, že profesní etika, vedoucí k reflexi o našem povolání, nemá návaznost na život mimo pracoviště. Spíše naopak: díky profesní etice si můžeme uvědomit morální stránku života vůbec.

Reflektované zpracovávání etických otázek nemá, nemůže mít konce. Život sám se stará o to, abychom byli nuceni zaujímat stanoviska k novým a novým záležitostem. Poznáváním názorů druhých se naše hodnocení, schopnost úsudku a etického postoje rozvíjejí a proměňují. To není totéž jako morální relativismus, je to spíše překonávání zaběhaných zvyklostí, rigidního

¹¹⁶ V. PALEČEK, V. *Tam kde smrt chodí načekanou* básnická sbírka vydaná vlastním nákladem 2000.

myšlení, neochoty naslouchat ostatním. To všechno nám umožní realizovat morální odpovědnost optimálním způsobem, neboť se budeme rozhodovat s dostatečným odůvodněním.“¹¹⁷

4.8 Výchova k hodnotám v rodině

„Člověk musí dříve nebo později zaujmout nějaké stanovisko, má-li zůstat člověkem.“

G. Greene

Vzhledem k našim evropským kulturním kořenům bychom se měli vztahovat ke křesťanskému Desateru, základním a stále respektovaným etickým normám.

Desatero je staré již dva tisíce let, je uznávanou tradicí základních etických hodnot. Není nutné být člověkem věřícím, abychom pochopili jeho mravní základy.

„Lepší systém pravidel zatím naše „západní civilizace“ nemá, proto je nutné jeho váhu vzít v potaz.“¹¹⁸

Křesťanské Desatero:

verze Libora Budinského :

1. Nebudeš mít jiné bohy mimo mne.
2. Nevezmeš jména Božího nadarmo.
3. Pomni, abys den sváteční světil.
4. Cti otce svého i matku svou.
5. Nezabiješ.
6. Nesesmilníš.
7. Nepokradeš.

¹¹⁷ Henriksen, O.- J. Vetlesen, A.J. *Blízké a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, s. 203-204.

¹¹⁸ NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M., *Etika a logika v komunikaci*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2007. ISBN 978-80-86723-45-7, s. 66

8. Nepromluvíš křivého svědectví.
9. Nepožádáš manželky bližního svého.
10. Nepožádáš statků bližního svého.

(podle katechetické formule, kterou poprvé použil sv. Augustin v 5. stol.)¹¹⁹

V Desateru nalézáme nejvyšší morální pravidla, ke kterým by měla směřovat výchova našich potomků, aby šli cestou dobra. Desatero je základním vodítkem pro žití v souladu se ctnostmi, což je umem ke konání dobra.

Někteří lidé vidí Desatero jako pozůstatek doby. Muži i ženy jsou nevěrní ve vztahu, kterým žijí, opovrhují staršími občany, nezdráhají se krást – dnes se často setkáváme s tzv. tunelováním - nezdráhají se lhát, pomlouvat druhé, ku prospěchu vlastního zisku, někdy se nezdráhají zabít. Zamyslíme-li se nad „moderností“ dnešní doby, nalézáme v její „modernosti“ počátky zla, které má neblahý vliv na náš duševní stav. Výchova k Desateru by měla být základem výchovy v každé rodině, neboť je to výchova k dobru, ke kázni, k duševní rovnováze, k úctě a respektu k transcendentu. Souvisí to se základem naší židovsko – křesťanské civilizace.

Následující kapitola pojednává o významu spirituálních zážitků na osobnost člověka a jeho hodnotové orientaci.

4.9 Tipy spirituálních zážitků

Vánek

*„Nechal jsem tělo stát
duši klidně plynout
stal jsem se vánkem
nad krajinou, krajinou“¹²⁰.*

Pracovníci v pomáhajících profesích se setkávají s širokým spektrem spirituálních prožitků, kterým se musí snažit nějak porozumět. Klient, v jehož životě spiritualita hraje nějakou roli, má totiž přirozenou potřebu sdílet své

¹¹⁹ BUDINSKÝ IN NYTROVÁ

¹²⁰ Paleček.V. *Anděl* básnická sbírka vydaná vlastním nákladem 2002.

prožitky s pečujícím pracovníkem. Ten se tedy těmto tématům může vyhnout jen velmi těžko. Spiritualita přitom zaujímá velice důležité místo v životě mnoha lidí a u některých můžeme dokonce hovořit o tom, že je základem jejich identity.¹²¹

„Spiritualita tedy v těchto případech výrazně ovlivňuje myšlení, prožívání a jednání jedince.

Spirituální prožitky můžeme rozdělit také na příjemné a nepříjemné. Většina spirituálních prožitků je ale spojena s pocity smíšenými. Člověk může například prožít křest Duchem svatým (zážitek, kdy je věřící naplněn Duchem svatým), ale zároveň cítí obavu, že není hoden tohoto daru. Jindy může člověk prožívat těžkou životní situaci jako trest, ale zároveň si uvědomuje, že jde o výjimečnou příležitost se změnit, což může být spojeno s příjemným pocitem, že Bohu na daném člověku záleží. Různé prožitky duchovního procitnutí jsou spojeny s příjemnými pocity, ale zároveň mohou být doprovázeny úzkostí, protože se o sobě člověk dozvídá nepříjemné věci. Jednoznačně příjemné či nepříjemné spirituální prožitky jsou tedy výjimečné. Navíc je dobré připomenout, že řada duchovních tradic upozorňuje na to, že libost prožitku nic nevypovídá o jeho hloubce a hodnotě.

Za většinou spirituálních prožitků lze vysledovat konkrétní náboženskou tradici, ale prožitky tohoto druhu se mohou vyskytnout i mimo kontext nějakého organizovaného náboženství.¹²² Může jít například o prožitek překročení hranic vlastního já, který je popsán jako sjednocení s přírodou nebo prožitek vnitřní transformace. Takové prožitky obvykle souvisejí s otázkou smyslu života a často vedou ke změnám hodnotové orientace. Tyto změny se pak mnohdy projeví v orientaci na jednání, které přesahuje rámec osobních zájmů.

Mezi nenáboženské spirituální prožitky můžeme tedy řadit i takové prožitky, které se sice vyskytují mimo kontext konkrétní náboženské tradice,

¹²¹ Říčan, 2007 b in VOJTÍŠEK, Z. DUŠEK, P. MOTL, J. *Spiritualita v pomáhajících profesích* 1.vyd. Praha: Portál, 2012, s. 189

¹²² Říčan, 2007a,46 in VOJTÍŠEK, Z. DUŠEK, P. MOTL, J. *Spiritualita v pomáhajících profesích* 1.vyd. Praha: Portál, 2012, s. 191

ale bývají popisovány prostředky, jež jsou typické pro popis spirituálních prožitků. S takovými prožitky se dnes nejčastěji setkáváme v souvislosti s požitím drog. Pod vlivem těchto látek se člověku většinou rozpadají schémata, jimiž běžně uchopuje svět (a to i po odeznění účinku drogy). Podobné prožitky můžeme zakusit také během existenciálně významných okamžiků našeho života, které mohou být doprovázeny pocitem souladu s vesmírným řádem, úžasem nad hloubkou tajemství života nebo pocitem, že se nic neděje náhodou.“¹²³

Spiritualita je základem identity každého člověka – i když o tom neví a dosud svou identitu neobjevil nebo ji nechal potlačit.

¹²³ VOJTÍŠEK, Z. DUŠEK, P. MOTL, J. *Spiritualita v pomáhajících profesích* 1.vyd.

Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0088-8, s. 189-191

5 VÝZNAM PSYCHOHYGIENY PRO ČLOVĚKA JAKO PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

„Není moudrý ten, kdo ví mnoho, ale ten, kdo ví, čeho je třeba.“

Ezop

Psychohygienu v pomáhající profesi je nepostradatelným předpokladem úspěšné prevence syndromu vyhoření. Při řešení prevence syndromu vyhoření je velice důležitý náš pozitivní a aktivní přístup k životu

Dle Kebzy, Šolcové u pomáhajících profesí je důležité vytvořit si jistý odstup od klientů. Podle Maslachové si k tomu profesionálové pomáhají prostřednictvím různých technik např.:

- ✓ významovým odosobněním, kdy se klient stává kauzou, určitou diagnózou, „pacoušem“ apod.
- ✓ intelektualismem, kdy pomocník hovoří o klientovi vysoce racionálně, bez emocí, bez osobního přístupu,
- ✓ odloučením, jasným rozlišením profesionálního přístupu ke klientům od přístupu k ostatním lidem ve společnosti.

Protože je vysoce důležité nepřemáhat své pocity, ale mluvit o nich, vyjadřovat je, je potřeba vytvořit vhodné prostředí (může to být pracovní porada, při které jsou probírány obtížnější případy pracoviště, Bálintovské skupiny apod.). Lze však také zajít za kolegou a konzultovat s ním své pocity. U psychoterapeutů je vhodným protikladem supervizor. Do pracovního harmonogramu dne zařadit přestávky a využít je k regeneraci sil tělesným cvičením, procházkou, relaxací, či meditací. Důsledně rozčlenit pracovní život od osobního.¹²⁴

Při řešení prevence syndromu vyhoření je velice důležitý náš pozitivní a aktivní přístup k životu.

¹²⁴ Kebza, Šolcová, 2003

Ve třech následujících podkapitolách autor popisuje projevy člověka, který vyhořel. Dále popisuje hledání možností, které nemusí být vždy vhodné k řešení jeho problému. Vyzdvihuje zde význam rodiny a efektivního přeladění na jiné zaměření než pracovní. U moderujících faktorů, prevence a intervence zde zmiňuje existenciálně zaměřené psychoterapie, které pomáhají člověku při hledání jeho smyslu.

5.1 Možnosti přeladění a prevence vyhoření

Čáp

*„V zatížení stresu
co dnes ještě snesu.*

*Ťapi,ťapi,ťap
ztratil se nám čáp.*

*Ťapi,ťapi,ťap
ztratil se nám čáp.*

*V zatížení stresu
co dnes ještě snesu.“*

*Hlavu si nesu
svou k lesu.*

„Jak již bylo opakovaně uvedeno, syndrom vyhoření se projevuje celkovým vyčerpáním. Objevují se negativistické postoje k práci a životu. Problémy stále narůstají, ale jak už to v podobných případech bývá, nakonec většinou převládne tendence jejich účinné řešení spíše odkládat. Dostáváme se tak do bludného kruhu, kdy snadno přejímáme unáhlená řešení a nepřiměřená rozhodnutí. Mezi řešení tohoto druhu patří např. sklony měnit zaměstnání, přátele, ale i životního partnera a popřípadě i opuštění původní rodiny. To jsou však kroky, které zpravidla nikam nevedou, neboť zbrklá rozhodnutí a činy připomínají spíše bludnou pouť než smysluplný postup.“¹²⁵ „Člověk se tak

¹²⁵ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese* 1.vyd. 454. publikace Praha: Triton 2003, ISBN 80-7254-329-6 s. 162

dostává do stále nových zátěžových situací, jež přirozeně opět nezvládne a nakonec selhává. Existuje tedy vůbec způsob, jak vyhoření eliminovat?

Mezi vcelku razantní rozhodnutí (řešení) patří odchod ze zaměstnání (změna profese). Vyžaduje to ovšem jak rozhodnost, tak i odvahu opustit „spolehlivě vyježděné koleje“. Takové řešení přináší sice momentálně úlevu, ale s postupem času se může stát, že my sami začneme hodnotit tento náš krok jako osobní selhání (např. jako útěk od problémů).

Jen dočasnou úlevu zpravidla přináší také změna pracoviště, kterou realizujeme v rámci svého oboru (odbornosti), neboť dříve či později vyvstanou často obdobné (ne-li zcela identické) obtíže jako na pracovišti předcházejícím.¹²⁶

„Vyhoření se lze (alespoň v některých případech) vyhnout povýšením (vyšší pozice v rámci organizace). Pracovník se tak již nedostává do bezprostředního kontaktu s klienty či pacienty, což mu může přinést znatelnou úlevu. Navíc je saturována i jeho ctižádost. Tato strategie však mívá svá úskalí, především jsou možnosti postupu v každé organizaci velmi omezené a dále ne každý vyhořelý pracovník se hodí k výkonu vedoucí funkce. Negativní vztah ke klientům (pacientům), který si při výkonu pomáhající profese vytvořil, může totiž při postupu na vedoucí místo přenášet na své podřízené, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty (pacienty).

Nejhorší situace nastává ovšem tehdy, pokud pracovník naprosto rezignuje. Ve své pohodlnosti (nechce měnit životní způsob) pak preferuje jistotu, kterou mu skýtá jeho pracovní místo. Dochází u něj k nežádoucí profesionální deformaci, již trpí jak on, tak i jeho okolí. Stává se tak vlastně nepotřebným, neboť již nemá, co by nabídl.

Zcela mimořádný význam má prevence vyhoření. Pracovníci vystavení nebezpečí vyhoření musí dbát na svou psychohygienu (psychoprophylaxi). Je žádoucí, aby byli schopni a ochotni praktikovat pozitivní přeladění, jež jim umožní načerpat novou sílu. Každý sám nejlépe pozná, co mu přináší úlevu a naplňuje jej uspokojením ze smysluplné práce. Oblíbeným způsobem je

¹²⁶ Tamtéž s. 163

bezpochyby umění, ať již v aktivní či pasivní podobě. Dále pak sport, příroda, jiný druh práce, koníčky, sběratelství, cestování atp. „¹²⁷

„Nebezpečnou cestu naopak představuje negativní přeladění, tedy např. za pomoci psychotropních látek. U lidí s tendencemi k vyhoření se můžeme setkat s tzv. polymorfní toxikomanií – tedy se zneužíváním alkoholu, nikotinu, kofeinu, ale také některých léků, případně tzv. měkkých drog (marihuana). Samozřejmě mnohem nebezpečnější situace vzniká při zneužívání tzv. tvrdých drog.

Účinným způsobem, jak eliminovat nebezpečí vyhoření, může být také pozitivní očekávání spočívající v přesvědčení, že naše práce má každý den smysl a že problémy jsou zde proto, abychom je řešili, neboť napomáhají našemu osobnímu růstu. Z řečeného vyplývá, že je moudré být naladěn právě tímto způsobem. Je to postup, jenž je mnohem efektivnější, než když předem rezignujeme a očekáváme pouze problémy, neúspěch a nesmyslnost našeho počínání. Velmi záleží na tom, aby se člověk při výkonu pomáhajících profesí dokázal s danou problematikou identifikovat (být ochoten a schopen dát k dispozici též svou sféru prožívání), ale zároveň aby byl schopen užít také tzv. reidentifikačních technik (tedy umět se od těchto problémů oprostit).

V obecné rovině lze konstatovat, že zátěž snášejí mnohem lépe integrované osobnosti, tedy lidé zakotvení ve smyslu, mající smysluplně uspořádaný život. V tomto kontextu proto nepřekvapuje, že mezi velmi účinné strategie prevence vyhoření patří právě fungující manželství. Člověk totiž málokdy zvládá problematické situace sám.

Naše JÁ potřebuje často své odpovídající TY (alter ego), čímž vzniká MY. Člověk je sociální bytostí, má velmi silnou potřebu komunikovat.“¹²⁸
„Zakotvení v rodině, vědomí, že na nás někdo čeká a sdílí naše radosti i strasti, napomáhá jistě mnohem více k nabrání sil a energie do nového pracovního dne

¹²⁷Tamtéž, 163

¹²⁸ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese* 1.vyd. 454. publikace Praha: Triton 2003, ISBN 80-7254-329-6 s. 163-164

než množství každodenních problémů, jež vznikají vlivem neuspořádaného rodinného života při disharmonickém manželství.“¹²⁹

„Velký význam má dále osobní disciplinovanost a pokora, a to ve smyslu uvědomění si svých reálných možností i své vlastní hodnoty. Jde o to, naučit se vykonávat na sebe tlak bez tlaku vnějšího a být tak odpovědným. Co se týče odpovědnosti při výkonu pomáhajících povolání, je velmi vhodné, aby nespočívalo trvale pouze na jednom člověku, jenž by pak byl ohrožen vyhořením, ale aby rotovala mezi více pracovníky, čímž se zpravidla dosáhne žádoucího rozložení této zátěže.“¹³⁰

5.2 Moderující faktory, prevence a intervence

„Náladu ovládej: pokud neposlouchá, vládne.“

Horatius

„Faktory, u kterých se ukázalo, že moderující vliv psychosociálního stresu na zdraví člověka, moderují i možný vznik burnout syndromu.

Škodlivý vliv psychosociálního stresu zasahuje sice somatickou strukturu, klíč k jeho moderaci se však hledá na úrovni osobnosti.

Výše byla popsána řada charakteristik, o kterých se předpokládá, že mohou mírnit nebo naopak facilitovat škodlivý účinek stresu pro zdraví člověka. Kromě odolnosti ve smyslu „hardiness“ byla nejčastěji v souvislosti s burnoutem zkoumána moderující role negativní efektivity a neuroticismu (prakticky se jedná o synonymika označující tentýž osobnostní rys). Negativní efektivita má ve vztahu k vyhoření facilitující vliv, zatímco hardiness vliv protektivní. Důvodem projektivního účinku hardiness je pravděpodobně kognitivní hodnocení stresogenních situací a jejich „obrácení“ ve smysluplné výzvy. Osoby s vysokou úrovní hardiness se percipují a hodnotí jako kompetentnější ve zvládání každodenních nároků, hodnotí příznivěji své

¹²⁹ Křivohlavý 1998 in JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese* 1.vyd. 454. publikace Praha : Triton 2003, s. 164

¹³⁰ Tamtéž, 164

psychické i fyzické síly. Činí pozitivní hodnocení situací, která vedou k výběru přiměřených strategií k jejich zvládnutí, a zpětnovazebně k příznivějšímu kognitivnímu hodnocení situace.

Z vnějších moderujících faktorů byla pozornost věnována především vlivu sociální opory. Sociální opora má hlavní zdroje v rodině, v zaměstnání (od spolupracovníků), u přátel a dobrých známých, v rámci volného času, realizace zájmů, koníčků atd. Nedostatek opory koreluje pozitivně s burnout syndromem. Zdá se, že největší význam má v té souvislosti opora poskytovaná stejně postavenými spolupracovníky (peer-sup-port).“¹³¹

„Související otázkou je, které osobní charakteristiky predisponují k burnout syndromu, které činí člověka ke vzniku a manifestaci syndromu. Osoby náchylné k vyhoření byly charakterizovány: empatií, senzitivitou, obětavostí, idealismem, zaměřeností na druhé, úzkostí, pedantstvím, tendencí výrazně až přehnaně se identifikovat s druhými atp.

Jak již bylo výše uvedeno, je snazší negativním důsledkům pracovního stresu předcházet, než je odstraňovat. Terapeutické a preventivní strategie, uplatňované vůči vyhoření, se opírají samozřejmě také o psychoterapeutické zdroje.“¹³²

„Hlavním z těchto psychoterapeutických zdrojů je existenciální psychoterapie. Existenciální psychoterapie v amerických podmínkách, v nichž byl tento syndrom koncipován, většinou již dále obsahově a terminologicky nečleněná, se soustřeďuje především na vnitřní svět prožitků, umožňuje pacientům vyrovnat se s otázkami lidské existence, smyslu života, svobody a odpovědnosti člověka atd.“¹³³

„V evropských podmínkách se utvořily v návaznosti na existenciální východiska dvě psychoterapeutické školy, jejichž názory vytvářejí vhodné zázemí z hlediska terapie burnout syndromu.

¹³¹ KEBZA,V., ŠOLCOVÁ I. *Syndrom vyhoření* 1.vyd. 2. rozšířené a doplněné vyd. Státní zdravotní ústav Praha 2003. ISBN 80-7071-231-7 s.18

¹³² Tamtéž s. 18.

¹³³ Tamtéž s. 18.

První z nich je *daseinsanalýza* navazující na filozofické dílo M.Heidegra. *Daseinsanalýza* se snaží pomoci nalézt pacientovi cestu k pochopení jeho existence a pomoci mu k jeho existenci, což je z hlediska burnout syndromu velmi významné a je třeba tento proces co nejlépe, nejpřístupněji a nejodpovědněji realizovat. Důraz se klade na jedinečnost a neopakovatelnost individuality pacienta, jež se maximálně respektují, akcentují, a na jeho další vývoj: nejde zde ani o to, jaký byl člověk v minulosti, ale spíše o to, jaký je nyní, a především o to, kam směřuje “pro futuro“. Cílem je pochopení a naplnění vlastní existence, ovládnutí umění “být sám sebou“. Role terapeuta je modifikována na konzultanta, udílejícího doporučení, nikoli pokyny či dokonce příkazy.“¹³⁴

„Další školou navazující na existenciální východiska je logoterapie, usilující o to, aby přispěla pacientovi v jeho úsilí nalézt vlastní životní smysl v souladu s jeho životem a osobností. Postupuje se přitom především cestou objevování nových hodnot a jejich přejímání pacientem a psychoterapeut pomáhá nalézat nové důvody – v návaznosti na existenciálně založené obavy, popsané literárně A. Camusem, J. P. Sartrem a dalšími – a to důvody, proč žít. Logoterapie si klade za cíl pomoci pacientovi nalézt řešení v situacích existenciální frustrace; za hlavní terapeutický prostředek považuje v tomto úsilí pomoc nalezení smyslu života objevováním a naplňováním hodnot. Pro osoby ve finálním stádiu burnout syndromu může být tato pomoc velmi podstatná, neboť jejich svět (především svět práce, entuziasmu, nadšení a zapálení pro věc) se právě zhroutil a život přestal dávat smysl.“¹³⁵

V psychoterapii burnout syndromu se mohou samozřejmě uplatnit i další postupy, vycházející z např. behaviorální, či kognitivní terapie, jejich účinek však bude zaměřen spíše na dílčí problémy než na podstatu problému.“

V následující podkapitole „Externí vlivy v prevenci a zvládání vyhoření“ autor zmiňuje několika možností, jak si pracovník může sám sobě i

¹³⁴ Tamtéž s. 19.

¹³⁵ KEBZA,V., ŠOLCOVÁ I. *Syndrom vyhoření* 1.vyd. 2. rozšířené a doplněné vyd. Státní zdravotní ústav Praha 2003. ISBN 80-7071-231-7 s. 19

ostatním prospět ve všedních i zátěžových situacích. A jak jsou z pohledu psychohygieny důležité.

5.3 Externí vlivy v prevenci a zvládání vyhoření

„Sociální faktory hrají prvořadě důležitou roli jak v souboru příčin, tak i v souboru terapeutických faktorů.“

Ayala Pines a Elliot Aronson

„Člověk jako individuum a jako sociální bytost. Díky filozofii a její speciální problematice člověka – tzv. filozofické antropologii – jsme zvyklí hovořit o člověku v jednotném čísle. Vzdor tomu – ať chceme nebo nechceme – faktem je, že člověk na světě není sám. Je téměř neustále uprostřed druhých lidí. John Donne, anglický básník žijící v 16. století, píše: „Žádný člověk není ostrov – sám samojediný. Každý z nás je obyvatelem kontinentu, kde je mnoho lidí.“ Přitom existuje mezi lidmi vzájemná vázanost a návaznost. Nejde zde o náhodný shluk lidí, ale o organické předivo vzájemných vztahů. Pro tuto vzájemnou odkázanost jednoho na druhého je třeba určité ohleduplnosti. I tento ohled na druhé patří k definici člověka.“¹³⁶

Křivohlavý uvádí 59 rad, jak se bránit stresu, distresu a burnout. Autor vybral do práce 20 rad.

1. Zkuste se naučit vnímat příznaky stresu, abyste včas uměli poznat, že se blížíte do stresového stavu a mohli během krátké chvíle něco dělat pro to, aby se situace nezhoršovala.
2. Zjistíte-li, že se dostáváte do psychického napětí, snažte se na chvíli přerušit to, co děláte, zavřít oči, hluboce vydechnout a pak se pomalu nadechnout. Můžete způsob dýchání několikrát po sobě opakovat.

¹³⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing , 1998,

3. Citíte-li, „že na vás padá“ těžký pocit a napětí, vstaňte, jděte k umyvadlu a studenou vodou si nejprve dobře umyjte ruce a poté i tvář. Naberte si pokaždé plné hrstě vody a tvář nejen namočte, ale dlaněmi jej pohlad'te a přejděte od čela po bradu. Naposled otřete tvář ručníkem. Jestliže máte ručník froté s hrubým povrchem, poznáte, že jím to jde lépe. Nevysušte pokožku tváře zcela. Ponechte ji mírně vlhkou. Nechte svou tvář samovolně doschnout.
4. Pociťujete-li určité napětí způsobené určitými stresory, zkuste se na chvíli procházet. Zpočátku jděte pomalu, ale neloudejte se dlouho. Osvěžující je rychlejší tempo – např. rychlostí tak 6 km v hodině. Při chůzi zkuste „správně dýchat“, tj. uvést do harmonie (koordinovat) dech s rytmem chůze. Jak? Např. tak, že na dva dvoukroky (levá-pravá) nadechujete a na tři dvoukroky provádíte pomalejší výdech.
5. V každé rodině se objevují problémy, různé otázky a úkoly. Ty je třeba řešit. Pokud se budou řešit v nevhodný čas, napětí může snadno stoupnout. Proto je třeba hledat vhodný časový interval pro řešení různých rodinných problémů. Při jídle není vůbec vhodné je řešit. Oběd byl měl být chvilkou radosti a klidu. Daleko schůdnější je řešit problémy na procházce. Pokuste si vyjít s manželkou (manželem) večer na procházku a při procházce parkem či v přírodě přijít s tím, co je důležité řešit. Do vašich rozhovorů se vnese klid, půjdete-li vedle sebe a budete-li se držet za ruce. To je vhodné prostředí pro oboustranně přijatelné řešení.
6. Zpívejte si. Zpěv má velice příznivý vliv na tonizování naší psychiky a taktéž estetickou hodnotu. Ten, kdo zpívá, nejen relaxuje, ale i přelad'uje svou duši. Zpíváte-li s radostí a vesele, pomůže vám to při prevenci a zvládání stresů.
7. Vytvořte si hodinu „H“ – hájení. Co se tím myslí? Nežli půjdete spát, tak hodinu předtím se doma žádné problémy neřeší. Objevit se mohou. Někdo si může na něco vzpomenout, na něco co by se mělo řešit. Pokud je tomu tak, ať si to poznamená a druhý den se k tomu můžete vrátit. Pro naše nervy má klid před spaním cenu „zlata“.

8. Dopřejte si před spánkem teplou sprchu nebo teplou lázeň. Horkou si nedávejte! A především ne horkou koupel ve vaně, když máte obavy o své srdce. Vlažná sprcha je ideální. Osvěží. Připraví k odpočinku v posteli. Připraví na klid – a ten má svou hodnotu.
9. Den se uzavírá usnutím. Než zavřete oči, není však marné v duchu si udělat určitou rekapitulaci tohoto dne, který končí? Jakým způsobem? Je možno si projít v naší mysli vším podstatným, co jsme v právě končícím dnu prožili. Vyhledat ve svém „filmovém pásku dne“ věci kladné a příjemné. A svou radost si opět prožít znova. Užít si to. Podobným směrem jdou tzv. modlitby před spaním věřících lidí. Je v nich obsaženo poděkování za vše, co bylo dopřáno přijmout, zažít a prožít v právě končícím dni. A nejen pouze to. Je v nich abstraktně řečeno – odevzdání se do „milující náruče“ pro chvíle, které přijdou.
10. Balzámem na uklidnění napjatých nervů je nejlepší spánek. Užijte si ho. V životě však proti dobrému spaní „hřešíme“. Např. nespíme v posteli, které se nám spí nejlépe. Není na škodu si zkusit, co dělá např. laminátový spodek postele a co dělají polotuhé matrace. Co dělají např. vlněné deky nebo obměna v létě přikrývání se jen prostěradlem.
11. Na uklidnění před spaním mají vliv nejen pozitivní věci, ale i negativní. Není se důvod se divit, když nemůžete usnout po napínavém filmu či tzv. thrilleru v televizi. Je zcela přirozené, že potom nemůžete usnout. Patologický by byl opak. A chcete-li se dobře vyspat, vyvarujte se napjatých situací – i těch, které si sami navodíte před spaním.
12. Pokud tělo přijme před usnutím některé chemické látky, které mají povzbuzující účinek, těžko se usíná. Mezi povzbuzující látky patří alkohol. Ale není sám. Stimulačně působí i kofein a thein, tj. káva či čaj vypitý před spaním. S drogami je tomu obdobně. Jsou to chemické látky povzbuzující tj. duševní činnost, působí jako psychotropní látky. Jde-li nám o plné „vychutnání spánku“, tak i těmto látkám je dobré se vyhýbat.
13. Ráno je moudřejší večera, je pravdou. Neplatí to však všeobecně – pokaždé a všude. Klidný start do nového dne vyžaduje i řadu úkonů a

opatření, před nimiž stojíme, které je nutné k nadějnému zvládnutí stresů. Pokud je to jen možné, doporučuje se vstávat vždy ve stejnou hodinu. Někdo potřebuje pozvolný start „rozkoukat se a pomalu se rozhýbat“. Je třeba si vytvořit časový harmonogram a nespustit den časovým stresem. Ranní tělocvik a nejen teplá snídaně je doporučována. Jako minimum zde platí: jít do práce alespoň kousek cesty. Pohyb tonizuje – vkládá do života blahodárný rytmus

14. Každého z nás něco trápí, snadno nás to dovede do stresu. Budeme-li u přemítání dlouho spočívat, ze začarovaného kruhu se nedostaneme. Je třeba na to, co nás trápí, nejen myslet, ale také řešit daný problém. Např. trápí-li nás myšlenky na rakovinu plic, je dobré přestat hned kouřit.
15. Smích, humor patří k zbraním v boji proti stresu. Je nejlepší relaxací a bývá definován jako „sympatie s rubem věcí“ (podle G.B. Shaw). Nikdy ho není dost. Má různé podoby. Důležité je však mít „smysl“ pro humor a smích. Nebát se smát upřímně a opravdově a vítat ho v jeho různých podobách.
16. Rozumné nakládání se silami, které máme a bere ohled na prevenci stresu patří k uměním života. Je dokázáno, že déle trvající práce na maximum kapacity vede u každého ke stresu, proto se doporučuje dlouhodobě pracovat zhruba na úrovni dvou třetin.
17. Jsou myšlenky a myšlenky a každému z nás se honí v hlavě velké množství. Některé působí depresivně, jiné naopak povzbudivě (podněcují nás). Kterým myšlenkám dáme přednost, je pouze na nás samotných. Je dokázáno, že pro zachování klidu je dobré myslet více na věci krásné, milé a pozitivní, než na věci děsivé, deprimující a negativní.
18. Jsou lidé rychlí a lidé pomalí, a pak kteří jsou uspěchaní. Jsou neustále ve spěchu. Vidí kolem sebe tisíce možností k tomu, co by mohli dělat a udělat. Mají v sobě „rychloměrný stroj“. Nepřidá to na klidu ani jim nebo druhým lidem. Ba právě naopak. Může jim pomoc odborná péče psychologů.

19. Každý máme o řadě věcí své představy, některé jsou správné některé nesprávné. Představy nesprávné jsou falešné. Falešná bankovka vypadá velice podobně jako správná. Jsou jen nepatrné rozdíly – např. vodotiskem. Podobně je to i s našimi představami. Kolikrát se naše představy liší od té správné „drobnosti“. Není marné prověřovat správnost svých představ, pokud nám jde o prevenci stresu.
20. Jsou věci, které dokážeme změnit a věci, které změnit nedokážeme. Poznat, kterou věc kam přiřadit, patří k prvnímu kroku k nadějnému řešení problému. Věci, které jsou prostě nezměnitelné, je nutné přijmout – akceptovat. Není jiné cesty. Věci, které se dají změnit, je možno upravovat – adaptovat.¹³⁷

Autor předkládané diplomové práce má zkušenosti s praktikováním jógy a různých druhů relaxačních technik. Sám za sebe může říci, že mu pomáhali se stabilizací jeho osobnosti v jeho náročných životní období.

5.3.1 Sociální opora

Srdce jak autobus I

„Mám srdce jak autobus

říká stará paní

povídá o svých milencích

co zapomněli už na ni

„Jsem stará babka

prožila jsem moc

zde už jen t'apkám

vzpomínám - noc co noc.

Co vy mladý pane,

že vás to baví ?

Jsou zde někteří lidé co na blázny si jen hrají .“¹³⁸

¹³⁷ Křivohlavý, 1998

¹³⁸ PALEČEK, V. *Tam kde smrt chodí načekanou* básnická sbírka vydaná vlastním nákladem 2000.

„Termín „sociální opora“ (social support) definuje jeden z předních amerických profesorů psychiatrie (Gerald Caplan, který studiu této funkce v lidském soužití věnoval značnou část svého života) jako „trvající mezilidské spoje a vztahy daného člověka ve skupině lidí, na které se tento člověk může spolehnout a které mu mohou poskytnout emocionální podporu, asistenci a potřebné zdroje ve chvílích, kdy je potřebuje. Tito lidé mu poskytují i zpětnou vazbu. Spolu s ním sdílejí i určité stejné hodnoty a společenské normy.

Oč při sociální opoře jde, to je možno vyjádřit konkrétněji. Sociální oporou, kterou malá skupina lidí danému člověku poskytuje ve chvílích jeho těžkostí a životních krizí, se rozumí v první řadě sociální kontakt, neopuštění postiženého v jeho těžké situaci, tzv. „být s ním“. Rozumí se jí i ochota naslouchat mu a vyslechnout jeho nářky, stížnosti a problémy. Sdílet spolu s ním jeho rozbourané emoce (být k němu empatický). Neodsuzovat - i když by třeba byl v těžké situaci, na jejímž vzniku má určitý podíl. Rozumí se jí i materiální a finanční pomoc v případě potřeby atp. Tím, že daná malá skupina lidí podpírá daného člověka v nouzi, tj. je mu sociální oporou, pomáhá do určité míry i sama sobě. Seznamuje se s možnými životními problémy. Mobilizuje své síly.“¹³⁹

5.3.2 Naslouchání

„Mluvit umí téměř každý. S nasloucháním to již není tak slavné. Pozorně sledovat to, co druhý člověk říká, snažit se mu porozumět a pochopit, co nám chce říci, to není snadné. Podstatně snadnější, avšak riskantnější, je dávání rádoby chytrých rad a naučení, případně druhé lidi soudit, kárat, pomlouvat, kritizovat a odsuzovat. Stará zkušenost naznačuje, jak člověk potřebuje druhého člověka jako „vrbu“, které by mohl říci, co ho trápí. Postěžovat si někomu na něco, co nikomu jinému říci nemůže. Nadarmo se

¹³⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing , 1998, s. 90-91.

neříká „sdělená radost - dvojnásobná radost a sdělený bol – poloviční bol“. Nejde přitom v důvěrném rozhovoru jen o to, někomu sdělovat informace. Je třeba spolu s ním i sdílet emoce. I to je součást „umění naslouchat“. Jak se ukazuje, je tato potřeba „naslouchajícího ucha“ živá nejen tam, kde se člověk propadá do velkých obtíží, ale i tam, kde jde o běžné každodenní starosti, které člověka zahlcují (tzv. „daily Hassles“).“¹⁴⁰

Naslouchání je velmi důležité, jak v pomáhající profesi mezi pomocníkem a klientem a také zároveň v našich rodinných, přátelských vztazích. Je pro nás důležité sdělovat naše myšlenky a pocity. Ať už pozitivní nebo negativní. Člověk ani nepotřebuje slyšet kolikrát názor druhého. Je pro něho důležité si tzv. věci u druhého odložit, aniž by byl druhým souzen nebo pochválen.

5.3.3 Potřeba sociálního zrcadla

„Dobrota je všech ctností a důstojností ducha nejvyšší hodnotou, blízkou božství; bez ní je člověk neklidnou, zlomyslnou a ubohou věcí, o nic lepší než kdejaký hmyz.“

F.Bacon

„V životě, v práci i doma děláme mnohé. Myslíme si o tom své. Potřebujeme však někoho, kdo by nám - obrazně řečeno - „nastavil zrcadlo, sociální zrcadlo“ abychom viděli, jak se na to, co my děláme, dívají druzí. Potřebujeme, aby naši činnost někdo „neutrální“ zhodnotil. Aby nám dal zpětnou vazbu. Není-li takovéto zpětné vazby, pak se může stát, že se snadno propadneme do jedné ze dvou možných pastí. Na jedné straně si můžeme myslet, že to, co děláme, za moc nestojí, a spadnout do pasti sebepodceňování, končící nejen pocity méněcennosti. Na druhé straně se můžeme pýchou nadnášet a myslet si, že to, co děláme, je něco mimořádně velikého, i když ve

¹⁴⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing , 1998, s. 93-94.

skutečnosti nic tak moc hodnotného není. Těžko je říci, která z těchto dvou pastí je horší. V každém případě však je důležité těmto extrémům se vyhnout. A k tomu potřebujeme přátele. Takovouto službu např. dětem poskytují rodiče a přáteli přítel a přítelkyni přítelkyně, psychoterapeutům supervizi atp.“¹⁴¹

5.3.4 Uznání

„Lidem nadšeným, kteří opravdu pro něco doslova „hoří“, se často stává, že klesají na mysli. Mají před sebou velké ideály a přitom vidí kolem sebe – i za sebou – nejen drobné, malé činy. Často očekávali více a jsou zklamáni. Proto potřebují někoho, kdo by je upozorňoval na hodnotu toho, co již vykonali, na cenu toho, čeho se jim již podařilo dosáhnout. Tím rozumíme „povzbuzování“.

Povzbuzování jako formu sociální opory potřebují v první řadě lidé nemocní, jejichž nemoc se jen velice pomalu lepší. Povzbuzování potřebují i ti, kteří se o něco snaží – ať v podnikání nebo ve výzkumu atp. – dlouho nejsou vidět výsledky. Povzbuzování potřebují ti, jejichž trpělivost je zkoušena na nejvyšší míru.“¹⁴²

5.3.5 Povzbuzování

„Potřebujeme-li něco od lidí, kteří jsou nám blízcí, a tak patří do souboru naší sociální sítě, pak to je něco jako podněcování k neustálému růstu a zdokonalování. Říká –li básník: „Kdo chvíli stál, již stojí opodál,“ pak tím vyjadřuje nebezpečí zplanění na cestě zrání – tzv. stagnaci, ustrnutí růstu. Jde o podněty k neustálému odbornému růstu, k růstu kompetence a profesionální kvalifikace. Jde však v první řadě o podněty k neustálému sociálnímu a morálnímu zrání osobnosti.

¹⁴¹ Tamtéž s. 94

¹⁴² Tamtéž, s. 94

K tomu, abychom byli, kým být máme, potřebujeme neustálého povzbuzování. Potřebujeme někoho, kdo by nám v tomto směru byl vzorem. Kdo by byl zralejším člověkem a to jak emocionálně, tak sociálně.“¹⁴³

5.3.6 Soucítění – empatie

„Člověk potřebuje druhého člověka ve chvílích, kdy mu není dobře, aby s ním nesl jeho bol a žal. Potřebuje člověka, aby se s ním mohl rozdělit o svou radost – aby s ním emocionálně sdílel dobré i zlé. Je dobré, když se takovéto emocionální opory a empatie, emocionálního sdílení dostane člověku hned v mládí, v rodině. Je to dobré, když se emocionální opory dostane člověku v manželství. A je dobré, když se emocionální opory dostane člověku v kruhu přátel a spolupracovníků. Jde o to mít člověka, za nímž bychom mohli přijít ve chvílích, kdy nám je dobře i ve chvílích, kdy nám je zle, když budeme plakat i tehdy, když budeme plni radosti. Ukazuje se, že ti lidé, kteří v tomto smyslu „někoho“ mají, mají daleko k emocionálnímu vyhoření - k burnout.“¹⁴⁴

5.3.7 Emocionální vzpruha

Před svým přítelem se nemusím omlouvat, nemusím se bránit, nemusím nic u něho nacházím pokoj.“

A. S. Exupéry

„Potřebujeme kolem sebe nejen odborníky, kteří by nás vedli na cestě k vyšší profesionální úrovni. Potřebujeme kolem sebe i mravně zralejší osobnosti a morální vzory, tzv. hrdiny v etickém slova smyslu, kteří by nám naznačovali, kým být můžeme. Potřebujeme však kolem sebe i takové lidi, kteří by nás obrazně „emocionálně jistili“ – asi tak, jako se horolezci navzájem jistí ve stěně a nedovolí jeden druhému spadnout až na dno. Tak obdobně i my potřebujeme druhé lidi, kteří by nás jistili a nedovolili nám propadat se do

¹⁴³ Tamtéž, s. 95

¹⁴⁴ Tamtéž, s. 95.

depresí a citové skleslosti. Potřebujeme sociální oporu – druhého blízkého člověka, který by nás rozebral ve chvílích, když si sami již nevíme rady. Kdy? Např. když se dostáváme do manželské krize, když se hroutí náš podnik, když se v zaměstnání něco reorganizuje, když se náš poškozený zdravotní stav nezlepšuje, případně když se náš zdravotní stav zhoršuje. Potřebujeme emocionální vzpruhu, když se náš zdravotní stav zhoršuje. Potřebujeme emocionální vzpruhu, když na nás jdou ošklivé myšlenky. Potřebujeme někoho, kdo by nás v takových chvílích upozorňoval na světlé body tam, kde my sami vidíme jen černě. Potřebujeme někoho, kdo by nás upozorňoval, že série negativních věcí není nikdy nekonečná. Potřebujeme někoho, kdo by nám řekl, že při zamračené obloze existuje nad mraky slunce, které vzdor tomu všemu nepřestává svítit.“¹⁴⁵

5.3.8 Prověřování stavu světa

„Stačíme na mnohé. Na vše však nestačíme. I když není pravda, že všichni lidé všechno vědí, přece jen je pravdou, že více lidí toho více ví. A to, co ví oproti nám na víc, to nám může být v životě pomocí. I při hledání informací, které nutně potřebujeme a které získáváme od druhých lidí při prověřování, testování stavu světa, nám druzí lidé jsou oporou a pomocí. Je to pomoc při prověřování materiálního světa. Často je však podstatnější, že nám to je pomocí při prověřování sociálního světa. Je nám to pomocí při poznávání druhých lidí.

Je nám to pomocí při poznávání vzájemných vztahů mezi lidmi, při poznávání sociální struktury společnosti, do níž vstupujeme nebo v níž žijeme.

Kdo je nám nejbližší sociální oporou? Ukazuje se, že to jsou lidé, kteří mají obdobnou hierarchii priorit. Lidé, kteří jsou nám duševně, emocionálně, duchovně blízcí. Lidově řečeno „lidé, kteří mají stejnou krevní skupinu.“ Lidé, kteří o různých věcech mají podobné názory a také mají postoje, jako máme my. Lidé, kteří si váží hodnot, kterých si i my vážíme a v tomto směru jsou

¹⁴⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing , 1998, s. 95-96

nám blízcí. Lidé důvěryhodní, na které je spolehnutí. Jejich postřeh, jejich poznatky a zkušenosti, které jsou ochotni nám sdělit, mají pro nás někdy cenu zlata.“¹⁴⁶

5.3.9 Dělbba práce

„Mnohé můžeme udělat sami – a děláme to sami. Jsou však věci, které sami dělat nemůžeme. Nestačíme na to. Je toho na nás mnoho. Za této situace je velkou pomocí, najdeme-li člověka, který je ochoten nám pomoci – např. tím, že se spolu s námi podílí na tom, co děláme, případně že si s ním můžeme práci rozdělit. Tohoto druhu jsou mnohé práce v domácnosti, např. mytí nádobí: jeden myje a druhý utírá. Je tomu tak tam, kde si manželé rozdělí různé práce v domácnosti mezi sebe. Jeden dělá to a druhý ono. Takovou dělbu je práce v továrně, kde každý dělá část velkého celku, který by jeden člověk nezvládl. Příkladem takovéto dělby práce je i delegace autority v podniku. Rozumí se jí rozdělení části odpovědnosti, které má vedoucí – a tím i práv – mezi několik lidí jeho zástupců.

Jakou pomocí je možnost rozdělit si práci s někým, to obvykle poznáváme až tehdy, když toho je na nás mnoho a my nemáme nikoho, kdo by vzal na sebe část naší práce a my musíme vše udělat sami.“¹⁴⁷

Autor ze svých bohatých zkušeností z pomáhající profese a z pozice pracovníka v sociálních službách a role manžela a otce dětí se shoduje na významu uvedených textů v předchozích podkapitolách. I on sám v životě, aby rozumněl svým krizovým obdobím v životě vyhledal odborníky. A soustavně se snaží vytvářet ve svém životě plnohodnotné vztahy jak pro sebe pro tak ostatní.

¹⁴⁶ Tamtéž, s. 96

¹⁴⁷ Tamtéž, s. 97

5.3.10 Spolupráce

„Jsou to situace, kdy nejen potřebujeme druhého, abychom si sním práci rozdělili, ale kde postě není možno udělat „solo“. Např. mohu hrát sám na housle. Nemohu však sám zahrát to, co je psáno pro celý orchestr nebo třeba i jen pro kvarteto. Podobně tomu je se skupinovými sporty, s pracovními týmy atp. Člověk v takových situacích potřebuje člověka ke spolupráci. A zážitek opravdové, harmonické spolupráce je něco, co překračuje (transcenduje) naše „já“. Najít lidi, s nimiž si v tomto smyslu rozumíme, s nimiž spolupráce je jedna radost, je poklad.

„Je možno nařídit, že někdo s někým musí spolupracovat, avšak v sociálně psychologickém smyslu slova v takových případech často o opravdovou spolupráci nejde. Opravdová (autentická) spolupráce je „dar“. Ten, jemuž můžeme cele důvěřovat, na něhož se můžeme cele spolehnout, s nímž si rozumíme beze slov, ten je nám skutečnou sociální oporou.“¹⁴⁸

Autor pracoval přes dvanáct let jako pracovník sociální péče v domově důchodců. Zažil několikrát během svého působení pocit harmonické spolupráce s ostatními kolegy. Prožil neopakovatelné pocity transcendentního charakteru, jak při doprovázení umírajících lidí na lůžku, tak jako hráč na perkusové nástroje při hudebních seminářích.

5.3.11 Přejný prosociální prostor a nezištná pomoc

„Člověk může žít vedle člověka do určité míry netečně. Nevšímat si ho. Moc s ním nemluvit. Moc se o něj nezajímat. Může se k němu stavět lhostejně – apaticky. Může však též mít k němu přejný - prosociální postoj. Obrazně řečeno: druhý člověk může se ode mne odklánět, stát jako sloup vzpřímen a netečně nebo naopak být ke mně nakloněn. Tak tomu je ve fyzikální rovině. V sociálně-psychologické rovině jde v souvislosti se sociální oporou o přívětivé duševní naklonění. Máme-li v životě kolem sebe člověka, který je k nám takto nakloněn, život je hned radostnější a nadějnější.

¹⁴⁸ Tamtéž, s. 97

Přejný sociální postoj se může projevit různým způsobem. Může se odehrávat jen v oblasti sociální komunikace – v tom, jak lidé spolu mluví, jak se na sebe tváří, zda se na sebe usmívají, když se potkají atp. Může se však projevit nezištnou pomocí v případě nouze.. Tato pomoc může mít přerůznou podobu. Od malých úsluh až po sousedskou výpomoc. Může mít i materiální či finanční podobu. Může být malá nebo velká. Podstatné na tom však je, že nejde o jednání ziskové nebo o pouhou sociální výměnu, tj. jednání typu něco za něco.“¹⁴⁹

Autor opět navazuje u syndromu vyhoření na teorii k W. Schmidbauera na syndrom pomocníka, který s ním souvisí. V dalších podkapitolách popisuje projevy lidí v různých fázích vyhoření. Na závěr daného tématu autor popisuje ochranu před vyhořením u pečovateli. Autor práce ze své praxe pracovníka v sociálních službách příkladem vyvrací příkladem domova pro seniory, ochranu pečovateli. Na závěr tématu je shrnuta teorie W.Schmidbauera vzniku syndromu pomocníka a jeho souvislostí

5.4 Vyhoření

Schmidbauer popisuje, že mezi lidmi řadícími se k motorkářům, burnout vyjadřuje opotřebení pláště, kdy se při brzdění přední brzdou zadní kolo protáčí a pneumatika se tak silně zahřívá, že začne dýmat nebo dokonce hořet. Tímto způsobem lze pneumatiku „ojet“ během několika minut, aniž by se jezdec dostal o jeden metr dál. Pojetí v kontextu pomocníků razil H. J. Freudenberger v USA. Vznikl v obdobné společenské situaci jako syndrom pomocníka. Freudenberger se zabíral většinou dramatickými ztrátami motivace v alternativních institucích, které vznikaly v rámci hnutí za lidská práva a studentského hnutí od počátku šedesátých let. Fenomén se setkal s velkým zájmem, a tak v dnešní současnosti již existuje celá řada empirických studií o syndromu vyhoření v různých sociálních povoláních a několik různých

¹⁴⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing , 1998, s. 97-98

konceptů fází vývoje syndromu vyhoření. Celkem vzato se empirické studie dobře doplňují s psychoanalytickou perspektivou zamrzlé idealizace profesní motivace jako rizikového činitele. Jako zásobárny vyhoření byly již mnohokrát popsány přepjaté motivace a iluzivní očekávání. Teorie fází vyhoření vytvořili J. Edelwich a C. Cherniss. Nadhodnocování, představy o všemocnosti a zúžení životní perspektivy napomáhající povolání chápou jako předstupně.¹⁵⁰

Schmidbauer zde shrnuje aspekty těchto teorií o vyhoření v následujících oddílech

5.4.1 Počáteční fáze vyhoření

„Špatným je třeba nazvat toho, kdo je dobrý kvůli vlastnímu prospěchu.“

Publius Syrus

Dle Schmidbauera má vyhoření s jinými potížemi společné dilema nedostatečné zpracování urážky. Poprvé situaci takto pojmenoval Machiavelli. Dokud jde jen o slabé náznaky, problémy se potlačují, protože je považujeme za nepotřebné. Když jsou problémy nepřehlédnutelné, pomoc není lehká. Machiavelli přirovnává tato těžká rozhodnutí k dilematům lékařství: Dobře léčitelné nemoci těžko rozpoznáme, kdežto nevyléčitelné nemoci jsou patrné na první pohled. V současnosti, po pokrocích v diagnostice a prevenci, už to možná tak zcela neplatí. Nesporné je, že nežádoucí signály potlačujeme, přesto je nám racionálně zřejmé, že po nich jistě budou následovat závažné potíže. Z prvních signálů je nadměrná angažovanost. Osoby takto postižené pracují téměř neustále a negativní pocity si nepřipouštějí. K běžnému pracovnímu životu patří střídání práce a volného času, zatímco postižení lidé si idealizují práci jako cosi naprosto uspokojujícího a předstírají, že žádný odpočinek nepotřebují. Netrvají na relaxacích, uvolnění, uklidnění. Vlastní pracovní naladění pokládají za příkladné. Připadají si nepostradatelní, jsou hyperaktivní, popírají vlastní zájmy, aby dokonale obstáli v roli pomocníka. Mají sklony ke snižování kolegů v pracovním kolektivu, z důvodu, aby byla vidět jejich vlastní

¹⁵⁰ Schmidbauer, 2008

dokonalost, která vede často k neoblíbenosti, což zase ještě posiluje nadměrnost jejich angažovanosti. Obvykle se jejich nadměrná angažovanost líbí nadřízeným. Výjimečně problematický je popíraný syndrom vyhoření tehdy, kdy postižený dostane řídicí funkci. Nedokáže se přizpůsobit nové situaci, na úkoly vedoucího není připraven a není schopen být oporou ostatním členům kolektivu. Ba naopak s nimi soupeří a snaží se jim předvést, že je schopnější než oni. Tím jsou blokováni pomocníci v týmu a ztrácejí potěšení z vlastní angažovanosti.¹⁵¹

Autor pracuje třináct let v pomáhající profesi a má mnoho zkušeností s lidmi, kteří syndromem pomocníka a syndromem vyhoření trpěli. Uvádí zde konkrétní příklad tohoto syndromu :

Aktivizační pracovnice v domově pro zdravotně postižené každé ráno u ranní kávy a cigarety nadávala před kolegy na neschopnost svého manžela, že se nedokáže doma postarat o jejich dvanáctileté dítě. Každé ráno také říkala, že je unavená, sotva přijde do práce. Vyháněla po ránu klienty s mentálním postižením z pracovny od dveří, aniž by jim nechala prostor se vyjádřit, co potřebují. Její projev byl velmi vulgární. Během dne velmi pracovala v týmu, pro paní ředitelku zpracovávala výstupy ze schůzí, a ještě navíc vytvářela standardy. Cítila se velmi důležitá. A celou pracovní směnu byla nepřetržitě v jednom kole a nadávala, jak nestačí a těž na neschopnost svých kolegů. Z práce odcházela vždy jednu hodinu po ukončení pracovní doby.

5.4.2 Propuknutí vyhoření

Dle Schmidbaura se jedenkrát přetěžovaná výkonnostní fasáda zhroutí. Již už nebude možné popřít, že se požadavky rozcházejí s prožitky úspěchu a že člověk ohrožený vyhořením nedorostl vlastním nárokům. V takovýchto situacích lidé reagují zmateně, znejistění ve své roli, za určitých okolností mění své pracoviště nebo se přihlašují do dalších kurzů vzdělávání, od nichž si slibují, že to v budoucnosti budou mít lehčí. Vzdělávání zahrnuje příležitost

¹⁵¹ Schmidbauer, 2008

dlouhých studijních dovolených. Freudenberger hovoří o citlivém stadiu v srovnávání s pozdějšími necitlivými stádii vývoje vyhoření. Laurdale pojmenovává tuto fázi stadiem zmatku, kdy si postižený nemůže popřít pocit, že něco není pořádku. Prvotními varovnými signály jsou chronická únava a nechuť začínat pracovat. Jestliže po delší dovolené prožívá postižený pracovník první pracovní den stejně tíživě jako ten poslední před dovolenou, je jisté, že jeho schopnost regenerace je omezená. Následující symptom jsou nárůst distance vůči vlastním úkolům a vůči lidem, o které se má starat. Dostávají se do popředí neosobní, někdy až cynické výrazy a výroky. Práci, kterou člověk začínal se slovy „Peníze pro mne vůbec nic neznamenají!“ a „Dělám to, že to má smysl, ne pro peníze!“, začínají prožívat jako nesmírně náročnou, odpovědnou, ale bídě placenou práci. Pomocníci propadají pocitu, že jsou využíváni a nabývají přesvědčení, že vzhledem k nepoměru mezi námahou a platem mohou používat ilegální prostředky (jako třeba falešné údaje o přesčasových hodinách).¹⁵²

Dle Schmidbauera z rozepří mezi zaměstnanci s právě kompenzovaným vyhořením a těmi, kteří už mají syndrom vyhoření manifestní, objevují se nejrůznější podněty k mobbingu, které rozepře jen prohlubují. C. Cherniss vyzdvihuje pracovní stres za nejdůležitější všeobecný symbol počáteční fáze vyhoření. Energetické zdroje a rezervy již nestačí k realizaci vlastních profesionálních ideálů ani k tomu, aby pracovník vyhověl požadavkům nadřízených. Postižení lidé už nedokážou zpracovávat nezmary a zátěže, kterým se žádná práce nevyhne, a neutralizovat agrese s tím spojené. Útočnost zaměřují bu proti sobě (pocity viny, snižování vlastní osoby, stísněná nálada, fantazie, že se člověk nehodí pro svou práci a bude se jí muset vzdát), nebo proti kolegům a pacientům. V skupině se objevují obětní beránci. Urážkou někoho z kolegů, kdo pracuje ještě hůř než já, mohu zachraňovat své narušené profesionální sebevědomí. V nevinnějších případech pokryteckého mobbingu jsou viníci vzdálenější: lékaři, politici, zdravotní organizace, pojišťovny. Výtky a přisuzování viny jsou ve stavu vyhoření pravým opakem snahy zajistit si lepší pracovní podmínky – postižený nerealizuje žádné konkrétní kroky např.

¹⁵² Schmidbauer, 2008

vůči nadřízeným, aby se odstranily nedostatky. Podobné aktivity člověk se syndromem vyhoření považuje za beznadějně a raději kultivuje svou roli oběti. Mezi opakovanými příznaky vyhoření hrají velkou roli právě problémy syndromu pomocníka - nedostatek motivace a zúžení perspektiv: nevyvinutý soukromý život, málo kontaktů (např. jen s kolegy), snížené spektrum zájmů, neuspokojivě uspořádaný volný čas.¹⁵³

5.4.3 Fáze směřující k slábnutí vyhoření

Svatý Petr

*„Ocitl jsem se u brány nebe
Zaťukal jsem, otevřel mi Svatý Petr
„Co tady člověče děláte
to neumíte číst máme inventuru
ale, jaký ale, no víte, co my víme
táhne z Vás alkohol člověče,
když jste ožralý, co chcete
co jsem vůbec lezete
já bych chtěl, co by jste chtěl
jděte mi z očí vy pouhý blázne
já bych chtěl jinou roli
jděte mi z očí máme inventuru*

*táhne z Vás alkohol vy pouhý blázne
naplňte smysl svůj života
co činíte ubohý smrtelníku
to neumíte číst máme inventuru.
Hmm, hmmm to jsou dneska lidi.“
Podrbal se na hlavě.
Nalil si čistého vína.
Vrátil se ke své zadumané náladě
A přemýšlel co s dušemi.
Já spadl z 2.patra přes zábradlí,
Oprášil se a opět začal žít. “*

Schmidbauer popisuje fázi po etapě, kdy sílí pocity, že je člověk v nevýhodě a vyčerpaný, může v další fázi přijít ubývání výkonnosti. Trpící pracovníci se nedokážou koncentrovat a dopouštějí se stále více chyb a zanedbání z nepozornosti. Jako by jim neočekávaně bylo docela lhostejné, pracují-li dobře, či špatně. Vytrácí se jejich angažovanost i schopnost a ochota podávat výkony. Nejsou schopni zpracovávat kritiku, protože nemají odstup od své práce a každá reflexe mění samé základy jejich profesní fasády. Mnohdy dochází k onemocnění. K příznakům depresivního vývoje se přidávají tělesné

¹⁵³ Schmidbauer, 2008

symptomy: chronické bolesti v zádech a kloubech, nespavost, zvýšená tendence k infekcím a problémům se srdcem a krevním oběhem. Zvyšuje se nebezpečí zneužívání alkoholu a drog. Pracovníci, kteří jsou zaměstnáni v nemocnici, mají snadný přístup k medikamentům, a proto jsou více ohroženi nekontrolovatelnou konzumací povzbuzujících nebo omamných látek. Potom dochází k poškození jejich výkonnosti a naopak posiluje se sklon k zastírání potíží a jejich popírání. Vyhoření v této etapě zasahuje také neprofesní vztahy. Prohlubuje se krize, protože odpadají možnosti regenerace. Ztráta profesního sebevědomí poškozuje i soukromý život. Postižení syndromem vyhoření přerušují kontakty, neudrží svá stará přátelství, nedělají nic, když partner odchází nebo se s nimi nechává rozvést. Dochází u nich v životě k osamělosti.¹⁵⁴

Fáze slábnutí výkonnosti ohrožuje psychosociální situaci pomocníka. Je ohrožen i větší mírou deprese a zdravotními úrazy. Je to dáno chronickými bolestmi v zádech a kloubech, nespavostí, zvýšená tendencí k infekcím a problémům se srdcem a krevním oběhem.

5.4.4 Kompenzované vyhoření

Schmidbauer říká, že konečné stadium syndromu vyhoření je extrémní případ, s kterým se nesetkáváme až tak často. Kompenzované vyhoření, to jsou případy těch lidí v pomáhající profesi, kteří skrývají, že vnitřně se povolání vzdali. Slouží podle směrnic a snaží se, aby jejich nedostatečná angažovanost nebyla nápadná, příp. vymýšlejí různé záminky na její ospravedlnění: vlastní nemoci, manželské problémy, potíže s dětmi, stavba domu nebo třeba nutnost starat se o nemocné příbuzné.

V pracovním týmu, kde jsou na sebe lidi vzájemně odkázáni, je obzvláště těžké vyrovnat se s kompenzovaným vyhořením, které už se rozeslo po defenzivním jádru pracovního teamu. Tím spíše, když zákazníci nemohou

¹⁵⁴ Schmidbauer, 2008

zůstat mimo, jako na psychiatrii nebo v ústavech péče o postižené, ale také na úřadech.

Averze a defenzivní postoj kolegů působí i na ostatní členy pracovního týmu a ti rovněž pozvolna ztrácejí zájem o práci. Jestliže do pracovního vyhořelého teamu přijde nový pracovník, obzvlášť je-li to začátečník v profesi, není zapracován, je pak snižován a urážen, neboť se nedokáže honem přizpůsobit rezignovanému a frustrovanému zacházení s klienty. Schopní, odolní a sebevědomí nováčci brzy odejdou, a zůstávají ti, kteří nejsou schopni vzdorovat vyhořelé náladě kolektivu. Jak se zmenšuje pracovní angažovanost některých členů týmu, narůstá přetíženost těch, kteří ještě nejsou postižení syndromem vyhoření. Rovněž oni pak rychle přestávají být ochotní podávat výkony jako dřív. V kolektivu, který je angažovaný, je práce potěšením, ba zábavou. Ve vyhořelém týmu se každý jen těší domů, a co nejvíce práce by nejraději nechal na ostatních.¹⁵⁵

Autor má mnohé zkušenosti z pomáhající profese a jako příklad vyhořelého týmu udává příklad z domova pro a cigarety. Každé ráno si dost často stěžovali, že jsou unavení a nic je nebaví. Doma nic nestíhají. Po ránu převážná část klientů měla velký problém s tím, že „musí něco chtít“. Z úst pracovníků byly slyšet věty jako například: „Co zase chceš! Co zase otravuješ? Ten zase čumí!“ Pracovníci během osmihodinové pracovní směny chodili často kouřit. Venku pod střechou zařízení, kde měla probíhat aktivizace klientů s těžším mentálním postižením, seděli s klienty. Kolikrát je nechávali bez dozoru chodit po areálu domova. U některých klientů s těžším mentálním postižením zde hrozilo riziko úrazu hlavy. U některých klientů byl větší výskyt výchovných problémů. Osobnost pracovníků dost ovlivňovala nálady klientů s postižením.

¹⁵⁵ Schmidbauer, 2008

5.4.5 Od vyhoření k regresivní deprofesionalizaci

Dle Schmidbauera pojetí syndromu vyhoření strádá podobně jako pojetí mobbingu obecným nadužíváním, které příliš rozšiřuje významy. Navíc stěží vymezíme hranice mezi syndromem vyhoření, depresí a pracovním vyčerpáním. Co může neurolog vnímat za symptom „larvované deprese“, může mít pro badatele v sociálních vědách své vysvětlení ve vnitřních konfliktech příslušné instituce. Schmidbaurevi se zdá rozumné shrnout problematiku vyhoření z hlediska zpracování urážek v práci. Pokud se daří, mohou zaměstnanci vyrovnávat své tendence k vyhoření. Jestliže se vyčerpá schopnost zpracovávat urážky, pracovníci zakrátko přestanou být schopni též kompenzace frustrací. Nejsou schopni zvládat pak frustrace, s jakými si nevyhořelý pracovník snadno poradí. Shodný s výsledky výzkumů syndromu vyhoření zaměřených na kvalitu a procesy (např. Chernis a Kleiber) považuje za nejdůležitější ochranu před vyhořením trvalý profesní vývoj. Pojem syndromu vyhoření pak můžeme vystřídat koncepcí regresivní deprofesionalizace.¹⁵⁶

Autor udává příklad ze své profesní praxe:

Dva pracovníci v sociálních službách v domově důchodců ke konci týdne museli vykoupat klientku s roztroušenou sklerózou. Klientka při přemisťování pracovníky z lůžka na lehátko, aby mohla být odvezena do koupelny, říkala pokaždé, jak chce umýt. Její monolog k pracovníkům, kteří se koupali, byl vždy stejný. Jeden z pracovníků její monolog neunesl. Začal na ní rvát, bouchl dveřmi od jejího pokoje a utekl na kuřárnu, kde kouřil s ostatními klienty a choval stejně jako oni, kteří nadávali na domov důchodců a jeho vedení a stravu.

Schmidbauer udává, že historickým příkladem jako takové regresivní deprofesionalizace je proces popsáný v dějinách kolonialismu jako „gong native“: Koloniální úředník, místo aby v džungli dbal na formy a formality, místo aby si k večeři oblékal pokaždé čistou košili, přizpůsobuje se své domorodé milence. Krásný příklad tohoto procesu je viděn ve filmu „Tanec

¹⁵⁶ Schmidbauer, 2008

s vlky“, kdy zapomenutý důstojník se ve své pevnosti sbratrí s domorodci, naučí se jejich řeči a nakonec se stane jedním z nich. Pozorujeme-li střizlivým pohledem, musíme ve zkoumání profesionálních výkonů sledovat komplexní směsi zisků a ztrát, stupňování pravomocí a jejich ubývání. Čím intenzivněji je profese určována působením na lidi (v protikladu k výrobě věcí a manipulaci s nimi), tím vyhrocenější jsou nebezpečí regresivní deprofesionalizace. Výjimečně jsou ohrožena všechna pomáhající povolání, ale také vedoucí pozice. Regresivní deprofesionalizace se ukazuje ztrátou struktur nebo nadměrnou strukturovaností, která nefunguje. Studovat profesi znamená učit se také určitému postoji, určité roli. Ve většině moderních profesí se tyto role již nedají racionálně definovat ve všech stránkách. S výjimkou vzdělávání, které člověku poskytne definice v rozsahu rolí a možnost zakotvení v nutných racionálních strukturách, je v praxi stále zapotřebí trvalé reflexe, aby člověk dokázal opatrovat své pocity profesionála, které nesmějí z profesionálních činností zcela zmizet, ale ani ji nesmějí úplně ovládnout. Je potřeba v podstatě stále diferenciování, abychom se vyhnuli oběma extrémům, v nichž pomocníci pozbývají pravomocí. Jedna strana věci je vyčerpání, vyhoření, kdy se činnost stává stereotypní, bez kreativity, zvědavosti a emocionální angažovanosti. Druhá strana věci je extrém zneužívání moci, korupce a zvýhodnění vlastní osoby, kdy uspokojování pudů narušuje profesionální úlohu pomocníka.

Sociální organizace se vyjadřují více či méně vyhraněné tendenci k profesionalizaci nebo naopak deprofesionalizaci, podle toho, v jaké fázi vlastní profesionalizace jsou. Neprofesionální organizace usilují o řešení svých problémů profesionalizací. Profesionální organizace naopak sahají po deprofesionalizaci, když se hrouť nebo když stagnují. Regredované vychovatelky se chovají v mateřské školce jako děti v mateřské školce, regredovaní učitelé se chovají jako žáci, regredovaní drogoví poradci se chovají jako jejich klienti. To, co je nakonec viditelné, bývá reaktivní výplod proti této identifikaci.¹⁵⁷

¹⁵⁷ Schmidbauer, 2008

5.4.6 Ochrana před vyhořením

Povolání dává člověku příležitost žít smysluplně.“

V. E. Frankl

Dle Schmidbauera nevyhoří ten, kdo se může profesionálně vyvíjet. Tento poznatek je potvrzen i z pozorování týmového rozvoje i ze supervizí. Souhlasí to také s poznatky o povaze profesionální práce. Není to pouze aplikace teoretického vědění získaného ve škole. Pozorování prokázala u lidí, kteří vykonávají náročná povolání (inženýrů, dirigentů, psychoterapeutů atd.), že profesionálové se jen ve velice omezené míře řídí tím, co se naučili ve školách.

První postupy umožňuje speciální vzdělání. Další stádium – a to profesionálové vysoce oceňují – začíná tehdy, kdy jsou schopni přijímat a zpracovávat zpětné vazby, které získávají ve své konkrétní profesní práci. Když lékaři a učitelé tvrdí, že se učili hlavně od svých pacientů nebo žáků, není to žádná fráze. Potvrzují to závěry analýz profesionalizačních procesů.

A to je právě průběh, který účinně chrání před vyhořením, přinejmenším podle studie Heinricha Jansen-Diutnera a Kerstin Munker. Autoři prozkoumali napřed zatížení vyhořením u pečovatelských pracovníků, aby získali skupinu, která se identifikuje jako neohrožená vyhořením. Pomocníci imunní vůči vyhoření:

1. pečují o své zdraví a zajímají se o práci, kterou vykonávají; necítí se otravováni svými pacienty a našli svůj styl komunikace;
2. vnímají se jako profesionálové, kteří se neustále rozvíjí a učí zvládat počáteční zátěže a obtíže (jako jsou setkání s těžce nemocnými a umírajícími lidmi);
3. prožívají i potíže a břemena své práce jako cosi, co má význam, dokážou se distancovat od nároku pomoci i bezvýchodné situace;
4. docílili rovnováhy mezi prací a soukromým životem, i když volný čas prožívají třeba s kolegy;

5. docílili vysokého stupně sebeurčení ve své práci a tuto autonomii dále zpevňují a rozšiřují; podporují rozvoj nadměrné vnitropodnikové aktivity a vědomě usilují o změny;
6. vnímají sebe jako iniciativní a mají pocit, že mohou sami proměnit svou pracovní situaci; k podnětům z okolí přistupují spíše skepticky;
7. jeví se sami sobě dostatečně či přiměřeně podporováni svými nadřízenými a kolegy, s nimiž jsou spíše v přátelském vztahu; pozitivně nicméně vnímají jen bezprostřední kontakty (např. k přímému nadřízenému), zatímco vyšší nadřízené posuzují s nedůvěrou;
8. své povolání chápou jako intelektuální výzvu, díky níž mohou růst a rádi se přiučují něčemu novému.¹⁵⁸

Hledáme-li dle Schmidbaura v těchto jednotlivých hodnotách psychologicky pochopitelnou sílu, která chrání pečovatele a ošetřovatele před vyhořením, není to těžké: Střízlivé sebevědomí je silou, která není odkázaná na splnění neskutečných přání. Jejich sebevědomí uvádí do pohybu procesy, které zakládají, řídí, udržují a rozvíjejí profesionální identitu. Kdo je schopen pozitivně přijímat a hodnotit realitu své profesní práce, má nejen radost ze svého povolání, ale také je mnohem více schopen vylepšovat detaily, ekonomicky své povolání měnit, pronikat k uspokojením, která může poskytnou jeho práce. A je také schopen nacházet možnosti uspokojení mimo povolání, v tom, co mu práce nabídnout nemůže. Naproti tomu syndrom pomocníka snižuje tento realistický pohled na možnosti profesní komunikace. Požaduje přílišné oběti a souběžně s nimi víru, že jsou vyváženy narcistickými dary. Budí se tím tak závist vůči kolegům a zhoršuje se vztah k nim.¹⁵⁹

Dle autora, se projevoval syndrom pomocníka v domově důchodců, kde dvanáct let pracoval jako pracovník v sociálních službách převážně u zdravotních sester a pracovník v sociálních službách, které neměly vyřešené vztahy s muži. Často buď nadávaly na muže, které mají doma. Rozvedené pracovnice mluvily stále o tom, co jim muži v životě špatného provedli. To se odráželo na vztazích s pracovníky v sociálních službách. Pracovníci

¹⁵⁸ Schmidbauer, 2008

¹⁵⁹ Schmidbauer, 2008

v sociálních službách (muži) jim sloužili pouze jako „zvedáky“ klientů z postele a při koupání. Když jsem jim něco nepovedlo, slýchávali z jejich úst „Vždyť jsou to jenom chlapi!“ Na některé pracovníky v sociálních službách to mělo negativní dopad. Zvyšovala se u nich větší míra pracovního zatížení. Jejich komunikace byla s ženským personálem zaměřena čistě na plnění pracovních povinností.

Dle Schmidbaura realistickým pomocníkům více připadá, že mají podporu svých kolegů, kolegyní a nadřízených. Pomocníci bývají nerealističtí a taktéž chronicky zklamáváni, protože jejich vznosná očekávání nejsou naplňována. Můžeme tedy výzkum a analýzu jednoduše uzavřít tvrzením, že lidé s dobře vyvinutým sebevědomím se střízlivě chápou úkolů a zpracovávají agrese, zatímco lidé poškození narcistní poruchou začínají u vznosných očekávání, jenže po prvních útocích se buď vzdávají a snižují vlastní hodnotu ve svých očích nebo se pouští do mobbingu? Ano či ne. Teorie hovoří o poruchách sebevědomí, zatímco behaviorální analýza se zabývá praxí. Teorie může zjednodušovat, a nemusí říkat mnoho. Hlubší zkoumání se může roztržít v podrobnostech a domnívat se, že je dobře zapláceno. Syndrom pomocníka se zkouší uchopit poruchy sebevědomí v pomáhajících profesích a spojovat je s osobní a profesní biografií. Není schopna nahradit hlubší zkoumání, ale také mu neodporuje, jak zjistil Nando Belardi.

Syndrom pomocníka poskytuje určitou koncepci: Spojuje fenomény, které obsahují počátky řešení problémů. Velmi zvýšené napětí panující pravděpodobně v mnoha pomáhajících institucích (jak usuzujeme z jejich větší náchylnosti k mobbingu a vyhoření) se včleňuje do biografického kontextu.

U vyhoření jde koneckonců o to, zda se může prosadit realistické pojetí profesní činnosti. To je držitelem stabilní motivace a stálým zájmem o profesní vývoj a zabraňuje rigiditě v stereotypu. U mobbingu jde o to, zda dokážeme nebo nedokážeme zacházet s urážkami konstruktivně, s humorem a odstupem.

Jakákoli psychologická teorie má dvojí kvalitu: je na nás, jak ji budeme aplikovat, jestli na druhé, nebo ji vnitřně přijmeme jako součást uvažování o vlastním já, o jeho dějinách a jeho vztahu k realitě.¹⁶⁰

¹⁶⁰ Schmidbauer, 2008

6 DASEINSANALÝZA

„Nedávno se tázali televizní reportéři prostého občana na ulici, co to je psychoterapie. Nic netuše, ten dobrý muž odpověděl způsobem, který byl skvělý. Řekl: „Je to nemoc jako každá jiná.“

J. Růžička

Kratochvíl píše, že Daseinsanalýza je humanistickou psychoterapií. Je postavena na přístupu, která podtrhuje jedinečnost každé osobnosti a úkol psychoterapie vidí v podporování osobního růstu klienta. Nepovažuje za důležitou adaptaci člověka na prostředí, ve kterém žije, dává důraz na jeho seberealizaci a uskutečňování individuálních hodnot nebo životního poslání. Orientuje se především fenomenologicky na vnitřní zážitkový svět jedince. Některé z přístupů zaměřují pacienta k nadosobním hodnotám, odlišné spíše na bezprostřední emocionální prožitky v přítomnosti, na schopnost poddat se dojmům a být v souladu sám se sebou. Vztah s terapeutem poskytuje jako jedinečné setkání.¹⁶¹

„Daseinsanalýza je filozoficky laděný směr, vycházející s existenciální filozofie Martina Heideggera, od něhož přejímá základní terminologii, a z fenomenologické metody, navazující na filozofa Edmunda Husserla. K vedoucím osobnostem tohoto směru patří Švýcaři Ludwig Binswanger a Medard Boss.

K dalším významným reprezentantům daseinsanalytického směru patřil M. Boss (1903-1991), profesor na lékařské fakultě v Curychu, R. Kun, W. Brautigam, P. Christian, A. Storch, G. Condrau, R. Straus aj. Lze sem volně přiřadit i V.E. von Gebstella (1959), který nazval svůj přístup „lékařskou antropologií“.

Daseinsanalýza je směr, který odpovídá spekulativnímu způsobu myšlení klasické německé filozofie. Základní práce jsou psány těžkým květnatým stylem v rozvinutých souvětích s vymýšlením nových

¹⁶¹ Kratochvíl, 2002

kombinovaných pojmů. Jsou značně vzdáleny pragmatickému operacionalistickému myšlení či statistické exaktnosti moderní americké psychologie. Představují odklon od exaktnosti a kontrolovaného experimentování k intuitivnímu chápání člověka.“¹⁶²

Autor práce absolvoval semináře „Lege artis“ (základy terapeutických postupů) pod vedením Doc. PhDr. Jiří Růžičky, PhD, který patří s Doc.PhDr. Oldřichem Čálkem, CSc. k hlavním zakladatelům Daseinsanalýzy jako psychoterapeutického směru u nás v České republice. Měl možnost na vlastní kůži zažít krátké psychoterapeutické působení Doc. PhDr. Jiří Růžičky. Jeho osobnost člověka a terapeuta ho velmi pozitivně ovlivnili v jeho nahlížení na svět.

Krásnokam

*„Jsi můj mezimimokam
Jsi můj mimomezikam
Jsi můj drahomimokam
Náš cíl je krásnokam
Naše cestymimozcesty
Jsou Bachosudové
Putujem nevědomožnákam
Na ostrov nálezokrásnoztrát
Čeká nás hvězdoklínosráz.“¹⁶³*

„Daseinsanalýza vychází z faktu člověkovy „bytí ve světě“ („In-der-Welt-Sein“) a pokouší se o analýzu jeho prožívání, v psychopatologii pak o analýzu jeho psychotické nebo neurotické existence. Chce být cestou k pochopení lidské existence. Chce pomoci pacientovi pochopit a uskutečňovat jeho existenci. Předkládá řadu tezí o podstatě člověka: člověk je schopen uvědomovat si sám sebe i to, co dělá. Je schopen činit rozhodnutí a nést za své

¹⁶² KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie* 4.vyd. Praha: Portál, 2002, s. 91

¹⁶³ Paleček, V. *Anděl* básnická sbírka vydána vlastním nákladem 2002.

jednání odpovědnost.“ Je schopen si též uvědomit možnost úplné izolace, ztráty všech významných vztahů k okolí i možnost neexistence, smrti. S tím souvisí pocit úzkosti. Význam člověka není v tom, čím byl v minulosti, nýbrž v tom, čím je nyní, a zejména ve směru jeho vývoje, který má směřovat k uskutečňování, k aktualizaci jeho vrozených schopností. Terapeut nemá pacientovi nic vnucovat ze sebe a zvenčí

V oblasti poruch se daseinsanalytici vyhýbají zařazování pacientů do diagnostických příhrádek a zdůrazňují, že poruchy chování můžeme pochopit jen z hlediska příslušného jedince. Pro každého pacienta je tak vlastně nutná samostatná teorie poruch chování. Zdůrazňuje se *jedinečnost a neopakovatelnost osobnosti pacienta* a individuálnost přístupu k němu. Proto najdeme v daseinsanalytické psychologické literatuře především řadu pečlivě vypracovaných kazuistických rozborů. Daseinsanalytik chce pacienta důkladně pochopit v kontextu jeho jedinečné osobnosti struktury. Nezaměřuje se na jeho chování, nýbrž především na jeho subjektivní zkušenost. Pokouší se k ní proniknout vcítěním. Nacházíme zde spojitost s chápající psychologií Diltheyovou. Psychopatologovi se doporučuje vžít se do pacienta, poddat se dojmům, které v něm vzbuzují jeho výroky. Má hledat význam odchylek od normy jako zvláštní formy lidského bytí.¹⁶⁴ „Ve slovním vyjádření se daseinsanalýza uchyluje k vyspekulovaným interpretacím, obrazům a metaforám, jak ukazuje Binswangerova analýza případu schizofreničky (nebo bulimičky-anorektičky?) E. Westové:

„Její bytí stoupalo zprvu vzhůru jako rozjásaný pták a bylo letem ve světě světla a neomezené šíře. Nemohlo pak však už ani pevně stát na zemi, ve světě rozhodného jednání, a proto se ke konci proměnilo v plesnivého červa, plazícího se v plesnivém hrobě. Teprve v sebevraždě prolomila žalář minulosti a vydobyla si vlastní přítomnost: slavnost smrti bylo zároveň zrozením její existence.“¹⁶⁵ Analýzy často vrcholí v konstatování, že v psychóze jde o

¹⁶⁴ KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie* 4.vyd. Praha: Portál, 2002, s. 91-92

¹⁶⁵ BINSWANGER IN KRATOCHVÍL

zastavení vývoje v nejvlastnějších možnostech lidského bytí, o útěk před sebou samým.“¹⁶⁶

„V terapii hledá daseinsanalýza pro pacienta způsob existence, který je snesitelným pevným způsobem „bytí ve světě“. Prostředkem je *vztah k pacientovi*, který má ráz „komunikace jedné existence s druhou“. Postoj k technikám je rezervovaný a v tomto směru nepřináší daseinsanalýza nic nového. Postoj vyplývá z přesvědčení, že pro pacienta je osudné, je-li léčen jako objekt. Základní význam se přikládá terapeutickému vztahu, nazývanému zde často „setkáním“, v němž je rozhodující vnitřní zkušenost. Terapeutické postupy nejsou pečlivě plánovanou činností, spíše se využívá intuice. Cílem terapie je uvolnění pacientových dřímajících možností, aby byly využity jím samým i jinými. Má poznat své možnosti a jednat na jejich základě. Má pochopit a uskutečňovat svou vlastní existenci. Konečným cílem je, *aby byl sám sebou*. Zdůrazňuje se jeho vlastní schopnost volby. Otevírají se mu nové obzory a pomáhá se mu vytvořit zralejší postoj k životu a zralejší svědomí. Osvětluje se myšlenka jeho bytí, má je prožívat plně. Je položen důraz na jeho vlastní rozhodnutí, závazek člověka, který bere svou existenci vážně a odpovědně.

Povšimněme si daseinsanalytického postoje k otázce *adaptace*, jak jej formuluje Rolo May (1959). Důležitým rysem daseinsanalytické psychoterapie, odlišujícím ji od řady psychoterapeutických postupů, je protest proti obvyklému pojetí vyléčení v naší kultuře. Zpravidla uznávané požadavky stát se přiměřeně adaptovaným a žít co nejdéle jsou samy o sobě popřením bytí, zradou daného života. *Adaptace* znamená stát se schopným zapadnout do příslušné kultury. Když toho člověk dosáhne, přijímá svět bez konfliktů, neboť nyní je svět totožný s kulturou. A jelikož úzkost vzniká pouze ze svobody a z možnosti nových forem chování, pacient svou úzkost ztrácí. Může se zbavit i symptomů, které jej přivedly k léčbě. To však znamená vyléčit se „vzdáním se vlastního bytí“. Daseinsanalýza je zásadně proti takovému vyléčení jako cíli terapie. Podle ní není cílem, aby se člověk přizpůsobil, ale aby „naplnil své bytí“. Terapie ho má přivést k poznání a plnému využívání vlastních možností.

¹⁶⁶ Tamtéž, s. 92.

Významným představitelem tohoto přístupu v USA, který se tam uvádí pod názvem existenciální psychoterapie, byl Rollo May. Eklekticky orientovaný psychoterapeut, stanfordský psychiatr Irvin Yalom, výstižně popsal v obsáhlé monografii „Existenciální psychoterapie“ (1980) čtyři významné problémy života, kterým existenciální psychoterapie věnuje pozornost. Jsou to: 1. smrt, 2. svoboda a odpovědnost, 3. existenciální osamění a 4. životní smysl. Existenciální psychoterapii chápe jako přístup, který může významně zvýšit psychoterapeutovu kvalifikaci, protože u některých pacientů má práce s těmito problémy zásadní význam. Jeho práce je dobře srozumitelným praktickým klinickým příspěvkem v péči jak o psychiatrické pacienty, tak zejména o pacienty se somatickými chorobami s invalidizujícím průběhem či infaustní prognózou.“¹⁶⁷

¹⁶⁷ KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie* 4.vyd. Praha: Portál, 2002, s. 92-93

7 PŘÍPADOVÉ STUDIE

Případové studie vycházejí z „Výzkumné metody v empirickém pedagogickém výzkumu, při níž je zkoumání podroben jednotlivý případ (např. žák, malá skupina žáků, jednotlivá třída, škola apod. zde zdravotní sestry a speciální pedagog - vychovatel). Ten je dále detailně popsán a vysvětlován, takže se dochází k takovému typu objasnění, jehož při zkoumání těchto objektů v hromadném souboru nelze dosáhnout. Výhodou metody je možnost hlubokého poznání podstaty případu, nevýhodou omezenost zobecnitelnosti výsledků.“¹⁶⁸

7.1 Pan Filip

7.1.1 Bio data

Jméno:	Filip
Příjmení:	Hejsa
Věk:	37 let
Pohlaví:	muž
Rodinný stav:	ženatý
Národnost:	česká
Náboženství:	Církev katolická

„Děkuji Bohu za své handicapy, neboť jejich prostřednictvím jsem našla samu sebe, svou práci a svého Boha.“

Helen Keller

7.1.2 Průřez životem pana Filipa

¹⁶⁸ Průcha, J a kol. Pedagogický výzkum. Uvedení do teorie a praxe. Praha, UK 1995,ISBN: 80-7184-132-3 s.177

Pan Filip je velice šikovný opravář kol, vzdělaný, sečtělý, svým způsobem moudrý, kontroverzní. Je pět let v invalidním důchodu. Je velmi zajímavou a pozoruhodnou lidskou bytostí, která vede boj s vlastním osudem. Je věřící. Zúčastňuje se pravidelných bohoslužeb, rozhovorů s farářem a dalšími sestrami a bratry ve víře. Filip čte pravidelně Bibli a jinou duchovní literaturu – nejraději má knihy Žalmy a Skutky apoštolů. Je velmi dobrým, působivým řečníkem. Má jiskru, energii, kuráž a elán. Je upřímný, srdečný, opravdový, dobromyslný. Jeho osud je velmi zajímavý.

Vystudoval čtyřletý magisterský obor vychovatelství na pedagogické fakultě a rozšiřující studium speciální pedagogiky pro učitele ZŠ a SŠ. Pracoval jako vychovatel - terapeut ve Středisku výchovné péče. Vystudoval dvě trenérské školy – lukostřelbu a kulturistiku. Výkonnostně střílel z luku, a v této disciplíně se stal mistrem republiky. Absolvoval pětiletý psychoterapeutický výcvik. Potom působil jako psychoterapeut na psychiatrickém oddělení jedné nemocnice ZŠ a SŠ.

Filip se rodil velmi dlouho. Přišel na svět v prosinci v roce 1975 v době komunismu. Když mu byly dva roky, jeho rodiče se rozvedli. Filip střídavě žil u otce a u matky, která se záhy opět vdala za jiného muže. Matka se léčila dlouhodobě na psychiatrii a v průběhu života jí byl uznán invalidní důchod na psychiatrickou diagnózu. Matka Filipa často odmítala a Filip si vzpomíná, jak jemu a jeho bratrovi od časného dětství, většinou když žehlila, říkávala, že je nechtěla a že všechno v životě „stojí za hovno“.

Filip si dále vzpomíná, že od nejútlejšího dětství se mu matka velmi často svěřovala se svými potížemi. Matka také Filipa velmi často hrubě mlátila (např. hadicí od pračky). V jejich malém bytě byl téměř neustále hluk, takže když se Filip dostal do klidného prostředí, chtělo se mu během krátké chvíle spát. Přesto si Filip myslí, že měl šťastné dětství. Útěchu hledal v partě vrstevníků na dvoře u domu, kde bydleli. Poté začal sportovat. Věnoval se nejdříve stolnímu tenisu a potom cyklistice. Ve škole měl vždy vyznamenání. Když Filip chodil do třetí třídy ZŠ, jeho otec se znovu oženil. Otec měl o Filipa vždy velký zájem a jeho nová žena na Filipa také velmi kladně působila. Filip vyrůstal střídavě u otce a matky, mezi čtyřmi dospělými lidmi.

Důsledkem toho bylo, že se Filip nikde necítil jako doma. Jak vlastní, tak nevlastní matka se často Filipovi svěřovaly s problémy, kterým jako dítě nemohl rozumět. Filip ale říká, že mu ty jejich problémy „vrtaly hlavou“, že se o nich často snažil přemýšlet a také se snažil obě matky utěšovat. Pro Filipa problémy, to muselo být velice náročné, a sehrálo to v jeho životě časem svou roli. Zhruba v šesté třídě začal Filip fanaticky trénovat cyklistiku (a to i v nejtěžší zimě, aniž by to někomu přišlo nápadné). Filip si vytvořil vlastní cíl – být dobrým cyklistou.

Když se Filip dostal na střední školu, jeho prospěch se téměř okamžitě zhoršil. Na základní škole patřil mezi nejlepší žáky a na střední škole mezi nejhorší. Filip často absentoval a únik ze svých úzkostí a depresí, které přiznává, řešil také alkoholem a později drogami. Filip s velkým štěstím odmaturoval. Po maturitě absolvoval vojenskou základní službu. Poté nastoupil jako vychovatel osob s mentálním postižením a v noci si přivydělával jako noční hlídač. Tyto dvě práce zvládal najednou realizovat téměř bez vyspání skoro celý jeden rok. Na nočních směnách u bezpečnostní agentury si řekl, že chce na vysokou, a na těchto směnách se začal učit na přijímací zkoušky.

Filip byl přijat na čtyřletý magisterský obor vychovatelství na pedagogickou fakultu. V té době začaly Filipa trápit nepříjemné psychické stavy. Alespoň tak to popisuje. Vysvětlení se snažil nacházet ve filozofických knihách, které do úmoru studoval. O prázdninách vždy celé dva měsíce pracoval, především jako vychovatel ve výchovném ústavu. Domů jezdil velmi nerad a byl rád, že si dokázal vydělat hodně peněz. Ve třetím ročníku VŠ se oženil s Žofií. Svatba se konala v kostele a svatbu předcházela náročná příprava na faře. Žofie byla pokřtěná těsně po narození a Filip pokřtěn nebyl. Přesto jim byla svatba v kostele povolena, s tím poukazem, že pro jejich děti bude pravděpodobnější, že budou vychováni v duchu víry, když pár bude oddán v kostele. Zde je třeba také zmínit, že Filip se od druhého ročníku začal pravidelně modlit k Ježíši Kristu a celkově začal inklinovat k životu ve víře.

Po úspěšném absolutoriu nastoupil jako vychovatel - terapeut do Střediska výchovné péče. Ze začátku ho práce velmi bavila, a tak si ještě dostudoval dvě trenérské školy – lukostřelbu a kulturistiku.

Filip kromě práce výkonnostně střílel z luku, v této disciplíně se stal mistrem republiky. Jeho život byl neustále hektický. Ale Filip se cítil při síle, a tak se od časného rána až do pozdních nočních hodin nezastavil. Posléze nastoupil na pětiletý psychoterapeutický výcvik. Ten ho zcela pohltil. Stále byl velkým nadšencem téměř pro vše, ale často jako by ho cosi zneklidňovalo. Velmi těžce například nesl to, že si v práci nerozumí se spolupracovníky. Také jeho manželka často byla znepokojená tím, že téměř vůbec není doma. Problémy se začínaly kumulovat, ale Filip jako by je neviděl. Po třech letech práce v SVP odešel pracovat jako psychoterapeut na psychiatrické oddělení jedné nemocnice.

Tam ho během krátké doby začaly konfrontovat jeho vlastní problémy, a také vlastní práce s těžce psychicky nemocnými byla náročná sama o sobě. Filip začal trpět nespavostí. Spolupracovníci mu začali dávat najevo, že by měl více odpočívat. V té době si Filip začal uvědomovat, že je zle. Udělal ale to nejhorší, co mohl. Místo toho, aby začal více odpočívat, našel si další pracovní úvazek – vrátil se na půl úvazku zpátky do SVP. Seč to zní nepravděpodobně, Filip měl pocit, že na to neustále má. Nicméně, Filip přiznává, že postupem času začal být apatický a začínal mít pocit, že v jeho životě nic nefunguje.

Jednoho dne přijel večer vyčerpán domů a řekl ženě a bratrovi, ať ho odvezou někam na psychiatrii – že začíná šílet a že v práci se to s ním začalo všechno motat. Že střídavě začal ztrácet a nabývat vědomí a že to bylo děsné – že mu před očima „kameněli“ lidé. Bratr se Žofií ale Filipa místo pochopení okřiknuli. Ať se kouká sebrat a vzpamatovat.

Filip se pokusil znovu dát se do práce. Od čtvrtka do neděle pracoval téměř v kuse. V neděli večer zavolal primáři, pod jehož vedením sloužil, a poprosil ho, aby ho nechal umístit někam na psychiatrii – že si myslí, že již zcela zešílel a že je to strašné a hrůzné, co se kolem něj děje.

Primář Filipovi vyhověl. Filip byl umístěn coby pacient na psychiatrické oddělení fakultní nemocnice. To se stalo v neděli. Filip dostal léky a snažil se sžít s tamními pacienty.

Za několik dnů navštívila Filipa ředitelka SVP. Vzala ho na vycházku do města, kde se posadili v jedné restauraci na kávu. Ředitelka SVP,

renomovaná psycholožka, Filipovi řekla, že mu nic není a ať co nejrychleji odejde domů na revers, dokud nedostane nějakou psychiatrickou „nálepku“. A dále mu ředitelka SVP slíbila, že ho do práce přijme se vším všudy, s tím, že si najde psychoterapeutku a sám nějakou dobu psychoterapii nebude provádět. Filip tedy odešel z nemocniční péče do ambulantní v místě bydliště. Doktorka psychiatrie mu napsala silné léky. Řekla mu, že má maniodepresivní psychózu a že si myslí, že mu může pomoci. Filip následně podal výpověď v nemocnici, a po několika týdnech domácí léčby se vrátil zpět do SVP. Našel si psychoterapeutku, která ordinovala zhruba 200 km od jeho bydliště, a za tou začal pravidelně dojíždět do psychoanalyticky orientované psychoterapie. Zároveň se přihlásil do rozšiřujícího studia speciální pedagogiky. Tam začal pravidelně dojíždět. A zhruba do vzdálenosti 100 km. A bludný kruh se opět obnovil. Práce do úmoru, potom psychoterapie, potom studium speciální pedagogiky. Žena mu doma oznámila, že již nechce být jeho ženou a že od nyníška budou spolu žít jako druh a družka. To byla pro Filipa velmi těžká rána. Důvod k rozchodu mu žena podala – vadí mi, že se pořád hádáme. Aby problémů nebylo málo, tak si Filip přivodil úraz páteře s doživotním defektem. I tak ředitelce SVP nevadilo, že Filip už nemohl chodit s klientelou ven a dále ho zaměstnávala.

V průběhu psychoterapie si Filip postupně začal stěžovat, že klienty, se kterými pracuje, již nemůže ani cítit a že je vnímá jako „věci“.

Zcela ho přestalo bavit přemýšlet o potížích klienta, a pokud byla možnost, tak se jich i stranil či se jim vyhýbal. Postupem času Filip zjistil, že s klienty nerad mluví a že v práci nejraději, tak jako doma, spí.

Psychoterapeutka velmi důkladně konfrontovala Filipa s jeho patologickými vzorci chování a po zhruba sto hodinách mu řekla, že by již s lidmi neměl pracovat. Dále mu sdělila, že ho jeho počáteční entuziasmus a vysoké nároky na sebe sama ruku v ruce s nadměrným vydáváním sil zcela vyčerpaly – doslova ho to „spálilo“. Psychoterapeutka hovořila víckrát o tom, že odpočinek je nedílnou součástí života. Filip nikdy nebyl na dovolené. Místo toho se snažil stále pracovat - pomáhat. Psychoterapeutka mu tehdy řekla, že svým způsobem bytí pomáhal především sám sobě.

Vzhledem k tomu, že se Filipův zdravotní stav stále zhoršoval, a i bolesti páteře sehrály značnou roli v jeho pocitu životního selhání, začala se u Filipa o slovo přihlašovat existenciální krize, která byla spojena s pocity zmaru, selhání a bezvýchodnosti ústící do myšlenek na ukončení vlastního života prostřednictvím sebevraždy. V těchto momentech sehrála psychoterapie a také intervence doktorky psychiatrie klíčovou, život zachraňující roli. Doktorka psychiatrie chtěla Filipa pro odůvodněné podezření na potencionální ohrožení života hospitalizovat.

Nakonec se vše obešlo bez hospitalizace, se kterou Filip neměl dobrou zkušenost. Ačkoli se jen výjimečně v psychoterapii doporučuje odchod do invalidního důchodu, psychoterapeutka vzhledem k vážnému onemocnění páteře tuto variantu doporučila, a i doktorka psychiatrie s ní v tomto ohledu byla ve shodě. Rozšiřující studium speciální pedagogiky pro učitele ZŠ a SŠ dokončil až po dvou odkladech již v invalidním důchodu. Aspirace v tomto oboru již ale popírá. Filip v té době většinou jenom ležel nebo spal. Určitou dobu také trvalo, než mu doktorka předepsala tu nejvhodnější medikaci „šitou na míru“.

Poté se Filip zcela obrátil k životu ve víře. Vyhledal faráře a po náročných přípravách na křest se nechal ve svých třiceti třech letech pokřtít v katolickém kostele. Jeho život nabral nový kurs a Filip hovoří o tom, že si našel nový zdroj sil ve formě pravidelných bohoslužeb, rozhovorů s farářem a dalšími sestrami a bratry ve víře. Filip tvrdí, že teprve nyní cítí, že jeho život má opravdový, skutečný smysl. Dále tvrdí, že po návštěvě bohoslužby se cítí velmi osvěžen. Filip čte pravidelně Bibli a jinou duchovní literaturu – nejraději má knihy Žalmy a Skutky apoštolů.

Na vesnici, kde žije, spravuje za tabák kola místním obyvatelům. Trénuje chůzi a trochu může jezdit na kole. Hodně spí, hodně kouří, občas také odpočívá u piva. Jeden čas i psal povídky. Pomáhalo mu vypořádat se svým životem. Se ženou Žofií žijí jako druh a družka a poslední dobou si dobře rozumějí. Filip žije často o samotě, protože jeho žena Žofie hodně pracuje. Řada známých se s Filipem přestala stýkat poté, co se Filip nechal pokřtít, ale přišli zase jiní, noví známí a přátelé, kteří Filipa akceptují takového, jaký je.

Filip tvrdí, že se snaží brát život sportovně a hlavně hodně mluví o tom, že víra mu konečně, po dlouhých rocích trápení se, vykřesala v srdci jiskru naděje.

Poznal jsem ho poprvé ho v restauraci, vedli jsme rozhovor o poesii a psychoterapii. V té době Filip byl ve výcviku a pro mě a své přátele byl poutavým podmanivým řečníkem. Řečnil o systémech v systemické terapii a etice psychoterapeuta. Nedokázal jsem pochopit jeho nadšení a zároveň jsem ho obdivoval. Poté jsem se s Filipem setkal až za delší čas, kdy byl ve fázi vyčerpání, kdy jeho chůze byla dost pomalá. A nadával na klienty. A v jedné restauraci mladý pár osočil z pravděpodobné krádeže svého mobilu. Nakonec se vše vysvětlilo a Filip v tu chvíli se omluvil, poté trpěl výčitkami. Působil dost unaveným, smutným dojmem. Po dvou letech jsme se shledali. Filip už byl v invalidním důchodu a po léčbě psychoanalýzou. Působil na mne klidnějším dojmem a byla v něm jiskra. Co jsem během celé doby za našich setkání nezaregistroval, byla jakási jiná životní jiskra. Hovořil o víře v Boha a Desateru. Pobízel mě, abych šel studovat vysokou školu. A podával mi motivující důvody, proč vysokoškolské vzdělání mít. Začali jsme se opět častěji scházet. Byl mi oporou v době mého studování. Často podle potřeby lidí v blízkém okolí naslouchal jejich životnímu trápením a snažil se jim dát radu nebo doporučení, kam mají zajít si pro pomoc. Pro blízké lidi se stal dobrým posluchačem. Mluvil často o bohoslužbách, hezkém vztahu se svou ženou a opravách kol na vesnici. Když v rozhovoru přišlo na pomáhající profesi v rozhovoru, dotkli jsem se problémů instituce. A etiky a osobnosti pomáhajícího. Díky svým zkušenostem si dost uvědomuje palčivý problém porušování etiky ve smyslu instituce a zaměstnanec a klient. A taktéž problematiky terapeutických výcviků, které nedávají jistotu v tom, že člověk bude dobrým terapeutem, a také úskalí, které mohou způsobit jedinci, pokud instruktoři výcviku včas neodhadnou negativní změnu osobnosti. Přesto byl studnicí informací, i když ho pomáhající profese spálila. Ale Filip díky své šikovnosti a přátelské komunikaci si našel jinou formu pomáhání. Dělá opravy kol pro lidi na vesnici a učí seniory základním dovednostem na počítači. Velmi ho to těší. Požaduje za opravy kol tabák do cigaret. Cena tabáku je symbolickou částkou. Filip se od jara do podzimu nezastaví.

7.1.3 Závěr

Matčina výchova a její duševní problémy poznamenala Filipův život. A taktéž i duševní problémy nové manželky ze strany jeho otce. Tím, že byli dost obě psychicky nemocné, zatěžovali Filipa neadekvátním způsobem. Bylo narušeno jeho vlastní sebepojetí. Filip neprožíval harmonické dětství. Unikál proto často do společenství svých vrstevníků, kde byl daleko lépe přijímán. Matčin negativní názor, kterým se stavěla ke svému životu, musel dost narušit vytvářející názor Filipa ke světu. Skutečnost, že Filip pobýval ve dvou rodinách, protože se Filipův otec rozvedl a našel si jinou ženu, měla vliv na jeho ukotvení v rodině. V jeho životě se začala projevovat snaha být co nejlepší ve sportovních aktivitách a také ve studiích, která ho oslovila. Jeho sportovní a studijní, pracovní snahy se staly fanatismem. Přátelé, sport, studium, výcvik, to vše mu pomáhalo, potvrzovat kvalitu důležitosti jeho osobnosti a též místo ve skupině lidí, kde se cítil dobře. Pro Filipa byla převážná část jeho životních aktivit útekem před sebou samým. Prožitky v jeho dětství byly jako kostlivci, kteří se probouzeli v mezních situacích, kdy jeho osobnost nebyla dostatečně zralá a schopná zpracovat nové krizové situace. Jeho minulost se nedala přemalovat přítomností, která byla velmi pestrá a přesycená tolika pro Filipa zajímavými podněty a osobními cíly. Jeho osobní zaměřenost na podávání výkonu a touze být někým, mu neposkytla žít spokojený partnerský život. A tím zároveň jeho energetické zdroje byly vyčerpány. Nemohl tím naplnit jedno z náboženských přikázání „Miluj bližního svého jako sama sebe.“ Vytratila se sebereflexe a odstup od věcí. Mezi jeho hodnotami, které mu pomohly řešit jeho životní krizi, převažovala hodnota vzdělání, vůle, trpělivost, naděje. Nebyl schopen si uvědomit smysl pro míru a střídmost svého hektického života. Jeho kladem byla cílevědomost (zaměřenost), odhodlanost, nadšení a touha porozumět věcem. U Filipa a i v dalších jeho životních krocích chyběla moudrost, sebereflexe, nedostatek odhadnutí vlastních sil, neschopnost odpočívat, zbrkllost. Neschopnost žít život plně odpovědně. A neschopnost cítit své hranice. Závislost na práci.

Po jeho životním ztroskotáním dochází u Filipa k léčbě psychoanalýzou - a také k většímu přimknutí ke křesťanské víře, která pomáhala řešit situaci. Od té doby si váží manželství, ve kterém žije. A též o něj pečuje. Je soudný, dokáže střízlivě posoudit situaci, jeho pracovní řád je v rovnováze s odpočinkem. Daleko více si uvědomuje váhu svých životních rozhodnutí. Je si vědom svých hranic. Je duševně více zralý. Svůj život prožívá daleko více smysluplněji, autenticky. Díky jeho životní zkušenostem došel k většímu porozumění ke vztahu k sobě a světu, ve kterém našel svůj nový smysl.

7.2 . Paní Aneta

7.2.1 Bio data

Jméno:	Aneta
Příjmení:	Čápová
Věk:	34 let
Pohlaví:	žena
Rodinný stav:	vdova
Národnost:	česká

7.2.2 Průřez životem paní Anety

Aneta je velice obětavá šikovná zdravotní sestra. Její citlivost a pochopení problémů pacientů z ní činí velmi oblíbeného člověka. Než nastoupila do nemocnice, tak pracovala naposled jako zdravotní sestra ve stacionáři, kde pečovala o děti s kombinovaným postižením.

V současné době pracuje na jednotce intenzivní péče. Je sečtělá, zabývá se po práci energiemi a zároveň je vyučuje. Má ráda děti. Je vdova. Už rok žije sama bez muže. Má dvě děti, dceři je 23 let a synovi 11 let. Je to působivá příjemná bytost, plná pokory, která svádí těžký boj se svým osudem.

Aneta poznala svou životní lásku ve 14ti letech, byla to láska na první pohled. Chodili spolu. Když už byli plnoletí, tak se spolu vzali. Po dobu jejich manželství se jim narodily dvě děti. Všichni byli v rodině šťastni a spokojeni. Pořádali v blízkém okolí zábavné akce pro děti a dospělé. Aneta věděla, že se její muž o ně postará, že miluje ji a děti. Aneta dělala to samé pro ně. A věděla, že to vždycky takhle bylo a bude. Vzájemně si sebe vážili, rodiny, zázemí. Všechno krásné jednoho dne skončilo. Bylo to ze dne na den. Z minuty na minutu. Anetě a jejím dvěma dětem se otočil život na ruby. Její muž umřel jak řidič kamionu v zahraničí. Aneta v současné době, když o tom přemýšlí, je to 1,5 roku, co zemřel tragicky její muž, když si to dnes bere všechno zpětně, tak je sama nad sebou udivena, jak situaci ustála. Když se to dozvěděla, tak jak říká ona sama, její hlava vůbec nepracovala. První jí napadlo, jak to řekne dětem, dceři v té době bylo 19 let, byla na internátu a jejímu synovi bylo devět. Přijela k rodičům, a jak děti přišly ze školy, hned jim to sdělila. Z důvodu malého města, v němž stále bydlí. Lidé ji s mužem znali díky různým akcím, které pořádali pro děti i pro dospělé. Měli spoustu známých, kamarádů, přátel. Městem se správa šířila jako lavina, rozhodla se, že dojede pro dceru na internát. Aby se to dověděla od ní a ne od druhých. Chvilku dceři lhala, ale když jí přišla sms od kamaráda z Itálie, že tomu nemůže uvěřit, nebylo vyhnutí. Aneta měla spoustu problémů z pohřbem manžela. Manžel umřel v Německu daleko od hranic. Bláhově si myslela, že když ho dokázala přivézt do Čech a pohřbít ho, že tím je to zlo a neštěstí uzavřené. Věřila, že se odrazí ode dna, ale pohřbem to všechno začalo. Po pohřbu byla tři týdny doma. Věděla, že když zůstane doma, tak se nikdy nevyhrabe ze své bolesti. Po třech týdnech nastoupila do práce, věděla, že prvotní je postarat se o děti. Dnes ví, že to byl útek, že musela zaměstnat svou hlavu. A nepřemýšlet, co by se stalo, kdyby se nestalo. Přehodnotil se jí život, přehodnotily se jí hodnoty. Najednou si uvědomila, že se zabývá hloupostmi. Jestli pojedeme tam, nebo jestli se koupí tohle. To byla pro ni úplná „prkotina“ oproti tomu, co se prostě v jejím životě stalo.

V té době pracovala s postiženými dětmi a ještě chodila do druhé práce na dohodu do nemocnice na jednotku intenzivní péče. Jednotka intenzivní péče

ji zachránila. Jednotka intenzivní péče jí dala nový rozměr v životě. V poslední hodině smrti manžela se o něj nemohla postarat. Svou péči a starost dávala umírajícím lidem na jednotce intenzivní péče. Dnes vidí situaci už jinak, ví, že udělala dobře. Že neviděla, jak je manžel rozmlácený, zraněný a ležící v kaluži krve. Nosí ho v paměti a v srdci uchovaného, jak ho znala. Pamatuje si muže jako laskavého a šťastného člověka. Jednotka intenzivní péče ji opravdu zachránila. Je si toho dobře vědoma. Pracují tam báječní lidé, kteří ji podrželi a brali na ni ohledy, ne že by tam byla za tu chudinku. Dali jí pocit, že tam patří. Cokoli potřebovala, nebyl pro ně problém. U druhé práce, kterou měla jako hlavní pracovní poměr, bylo vše opak. Zjistila v ní, že v jejich očích je všechno špatně. Počal se u ní rozvíjet syndrom vyhoření. Jak sama říká: „Když vidíte, že vaše práce není zúčtena, přichází v niveč.“ Tím nechce říct, že čekala něco víc od postižených dětí. Neřekla by, že by se paní ředitelka stacionáře zachovala špatně po nehodě jejího manžela. Nabídla jí nějakou pomoc, ale Aneta osobně měla k ní odstup. Kdyby jí to nabídla vrchní sestra, jak říká, tak by asi omdlela. Chodila do práce. Ale především jí vadilo, že tam bylo málo personálu, málo pomůcek, a chyběla nadstandardní péče. Říkala, že když uděláte pro klienta něco navíc, tak jsou všichni nadšeni. A potom vy se otočíte, tak za zády zazní z úst vrchní : „to je pitomá, co zase dělá!“ Aneta věděla, že to už nechce dělat. Nešlo jí o péči, o děti, s tím problémy neměla. Nechtěla už zažívat, jak jí stále hází klacky pod nohy někdo, kdo profesně na to nemá a pomlouvá ji u vedení. Všechno, co kdo kdy z personálu vymyslel, jak říkala Aneta, vydávala vrchní za své nápady. Ukazovala taktéž na svou důležitost, že na ní stojí systém, a že kdyby tam nebyla, tak by se systém bez ní zhroutil. Vrchní sestra po ukončení zdravotní školy nastoupila do porcelánky, vyráběla talíře a pak nastoupila do stacionáře na pozici zdravotní setry. Měla nulovou odbornou péči, ale protože byla kamarádka paní ředitelky, stala se vrchní sestrou. V očích Anety nebyla zdravotní setra. Nebyla schopna rozlišit důležitost podávání léků, když u dítěte s postižením se objevil zdravotní problém. Nebyla jista, bez sester na směnách, kteří měli letitou praxi v oboru by mohla způsobit dost velké chyby.

V květnu Anetu napadlo, že už v téhle situaci nechce být. Rozhodla se, že v květnu zůstane doma s dětmi, pak nastoupí do práce. Květen, červen si říkala, že to přes léto nějakým způsobem překlene. Odpočine si. Budou dovolené. Do práce se vrátila do konce srpna, mezitím byla na táboře, kde měla s sebou děti z práce. Aneta přišla po dovolené do práce, a hlavou jí několikrát probleskla myšlenka, že se nechce už vrátit do stacionáře. Vrátila se koncem srpna do práce a po třech dnech byla energeticky vyždímaná a unavená. Měla pocit, že jestli něco neudělá, tak asi umře. Samozřejmě se její zdravotní stav odrážel na rodině. Existovala jako robot, když zjistila, že je absolutně bez emocí. Stav přetrvává do dneška, svůj stav vnímá jako obranou reakci. Po pohřbu jejího muže se rozhodla, že ji nikdo neuvidí brečet. Ví, že je to špatně. Působila dříve na lidi jako optimista, před tím, než se to stalo. Je to ni pro těžké být zase optimistou. Jsou věci, které lidem nesvěřuje a nechce je řešit a má je v sobě. Když se u ní začaly objevovat bolesti srdce, za hrudní kostí, byl to podle ní takový pseudoinfarkt. Udělala si odběry, všechny vyšly v pořádku. A Aneta věděla, že jde o problém psychosomatický. Rozhodla se docházet k paní psychologce. Důvodem byla její do nejmenšího detailu promyšlená naplánovaná sebevražda, aby nezatížila kolem spoustu lidí. Věděla, že je to problém, dojížděla za paní psychologkou. Dvakrát u ní konzultovala svůj duševní stav. Po prvé odjížděla s pocitem vydešení, protože jí řekla, co a jak. A paní psychologka jí řekla, že pokud má sebevraždu naplánovanou, že je to naprosto přirozené. Byla tím velice zaskočena, protože od ní čekala nějakou formu pomoci, aspoň nějakou berličku, jak se tomu vyvarovat, co dělat, když má člověk takovéto myšlenky. Doma si to nějak Aneta v sobě vyřešila. Po druhé tam jela relativně v klidu. Aneta byla po dovolené. A sdělila jí, že je to teď dobrý, že je sice na houpačce s pocity, ale že jednou je na hoře, jednou je dole. Ale zatím je schopna to vždycky psychicky ustát. S tím Aneta odjížděla. Poté měla jet na další schůzku, ale paní doktorka jí volala, že nemůže z osobních důvodů. Navrhovala Anetě jiný termín. Ale Aneta se už nepriobjednala. Od té doby tam vlastně nebyla. Stále se jí pocity střídají, chvíli je člověk nahoře, chvíli dole. Říká si, že pokud je to v takových mezích normy, tak to jde. Dneska ví, že jsou to kraviny, ale kraviny, které

člověka ubijí. Je to přesně stále o té práci. Nepřetržitě se to točí kolem práce s těmi dětmi postiženými. Funguje to tak, že za každý dobrý skutek je člověk spravedlivě potrestán.

Když se Aneta rozhodla, že ukončí pracovní poměr, tak s podáním výpovědi z ní spadl obrovský kámen, který jí táhl dolů. V současné době prožívá situaci zatím špatně. Při vstupu na první schody se jí chce zvracet, i když ví, že za šest dní bude z toho pryč. Je jí to už úplně jedno, co se tam bude dít. K dětem, ke kterým si vytvořila vztah, tak za nimi ráda vždy přijde. Nebude se muset starat o to, co chybí při práci za pomůcky. Nebude jí někdo říkat, co je, co není. Už jí nebude říkat její nadřízená hovadiny, co se týče odborné práce. A nikdo se na ní nebude hojit svoje ego, svoje rodinné starosti. Vždy se zabývala duchovní cestou, poslední dobou je to pro ni práce a též radost. Pracuje s energiemi, pracuje s anděly, s kyvadlem. Je to pro ni útěcha. Je to pro ni poznání a zároveň učení. Hovoří se zemřelými. A je přesvědčena, že po smrti život nekončí, ale život začíná, sice na jiné úrovni. Pro ni je to vyrovnaní ze ztráty manžela. A taktéž vyrovnaní svého strachu z neznáma. Myslela si dříve, člověk žije tady nějaký život a smrtí to končí. Dneska je přesvědčena, že to tak prostě není. A když dneska se spojí s lidmi, kteří umřeli, je potěšena, že od nich neslyší negativní zprávu. Že bolest, kterou máme my tady na zemi, zemřelí už prostě nemají. Myslela si, že to je taková berlička po smrti jejího muže. Zabývala se těmihle věcmi, už dávno. Kdy jako dítě mluvila s anděly, mluvila s mrtvými. Přišlo jí to naprosto přirozené. Komunismus tyhle věci potlačil, jak říká. Její rodiče na to nevěřili. Vždycky si k tomu našla cestu. Ať je to práce s energiemi, práce s anděly, práce s lidmi, kteří umřeli. Jsou to různé energie. Vedla k tomu i děti, že smrtí život nekončí. Musí dnes říct, že dnes nemá strach ze smrti, a už ani její děti, protože víme, že život smrtí nekončí. Aneta říká : „Kdyby její muž žil, nedošla by v duchovních věcech asi tak daleko, jak daleko se teď dostala.“ V současné době vyučuje energie. Zasvěcuje lidi do energií, pomáhá lidem vyrovnat se ztrátou nejbližších. Po stránce profesní začala jezdit po školkách, kde měří zrak dětem. Je to pro ni takové osvěžení. Nebude to dělat věčně. Ale přišlo jí to velmi osvěživé, kdy přišla do školky, sesypaly se na ni děti. Mluvily, mluvily, a každému to přijde

přirozené. Ale když přišla do práce mezi postižené děti o víkendu, tak za celých dvanáct hodin slyšela pět slov. Nebyla tam žádná komunikace. A když neměla zaměstnanou hlavu, přemýšlela nad hovadinami. Je tomu tak asi tři týdny, kdy přemýšlela a vzpomínala na muže. A říkala si, že je to už dlouho na to, aby se dala dohromady. Je to takové rozhodnutí, aby začala konečně žít. Jsou věci, s kterými nic neudělá, i kdyby do toho dala všechno, ale nedokáže dát najevo nějakou radost. Neumí se radovat. Prostě ví, že už to bude všechno jinak, Aneta už prostě ví. Uzavřela to. Neříká, že je to jednoduché. Je stále bez emocí. To co mělo odejít, odešlo. Tím, že odchází z práce, vyřešila 70 % svých problémů. Nemá strach o peníze, je schopna si je vydělat, má zdravé ruce. Peníze si vždycky vydělá. Pokud bude nějaká díra, tak se uskromní. Prostě finance nejsou to, co ji trápí. Když její muž žil, tak na prvním místě byly rodina, vztahy v rodině, zabezpečení rodiny. Pak byla starost o peníze, kdy měli úvěr, půjčku. Byla to žití z ruky do huby. Do slova a do písmene. Měla dvě práce. Její manžel byl řidič kamionu. Aneta neříká, že by měli nouze o peníze. Ale výdaje byly mnohem vyšší, než by potřebovali. Ušetřit na dovolenou, na vánoce. Děti se musely obléct, a mezitím se do toho řešily vzájemné vztahy mezi kamarády. Po smrti muže přehodnotila hodnoty. Rodina zůstává na prvním místě, už není takový tlak na peníze. Peníze buď jsou, nebo nejsou, nebo budou. Peníze ji netrápí, nemůže říct, že by děti pociťovaly nějaký finanční nedostatek. Je pravda to, že nemají všechno, na co si ukážou, ale to neměly nikdy. Přestala hodnotit, přestala soudit lidi, proč se chovají takhle nebo jinak, netrápí se vztahy. Jsou lidi, kteří ji pomlouvají, protože čekali, že padne na dno a skončí někde na psychiatrické klinice. To se Anetě nestalo, protože se sebrala a vyhrabala se ze dna. Je pravda, že stále je u ní na prvním místě rodina., pro sebe potlačila svoje osobní vize, protože najednou zjistila, že štěstí je úplně někde jinde. Důležité pro ni je, že se děti chovají k sobě hezky. Ačkoli má její dcera přítele, vždy si přijde popovídat na čaj. Probírají spolu holčičí věci. Jejich vztah se dá přirovnat vztahu mezi přítelkyněmi. Asi je si schopna připustit, že někdo přijde, ale spíš to neřeší. Ale bude muset mít rád její rodinu, její děti, jinak to nebude možné. Neřeší to. Štěstí má v dětech a ve své rodině. Ví, že má se na koho obrátit. Hluboce si

uvědomila lásku rodičů, kterou tehdy brala jako samozřejmou, ani už ji tak netrápí její emoce. Má ráda roční období. Svoje osobní věci neřeší, protože není schopna pustit někoho za svou bariéru. Je to pro ni krátká doba od tragického úmrtí manžela.

7.2.3 Závěr

Anetu jsem potkal jako zdravotní sestru, když jsem pracoval měsíc jako pracovník v sociálních službách ve stacionáři. Péče zde byla poskytována dětem s kombinovaným postižením od 3 do 18 let. Aneta působila na mě klidným a vyrovnaným dojmem. V jejích očích se často objevoval smutek. Jako by žila na „úsporný režim“. Byla tichá, ohleduplná, srdečná. Ke klientům se chovala velmi dobře. Natolik je už znala, že dokázala vyzorovat z krátké chvíle, co nastane mezi nimi nebo co budou po ní teď žádat. I když na její tváři se emoce nezobrazovaly. Klienti její přítomnost měli rádi.

Pro Anetu rozhodnutí ukončit schůzky s psychologkou nebylo nejlepším řešením. Aneta mohla psychoterapií změnit své nazírání na lidi a na sebe. Být časem více otevřenější novým životním vztahům. Změnit své emoční ladění. Aneta je svou minulostí dost svázána. Žije v podstatě na půl. Tím, že se více ponořila do věcí, které jsou pro většinu lidí za zenitem normálního myšlení, vidění světa. Mohlo dojít k většímu uzavření do sebe sama a dojít tím k větší fixaci na minulost a tím k neschopnosti jít v životě dál. Jednu část života si odžívá v komunikaci s mrtvými. Druhou s dětmi a v práci. Aneta i přes svůj syndrom vyhoření dokázala se chovat k dětem s postižením velmi profesionálně a na úrovni a dokázala ovládnout svůj hněv vůči své nadřízené, která přes svůj úzký horizont komplikovala její práci a demotivovala její angažovanost. Smrtí manžela si uvědomila více lásku svých rodičů a svých dětí, kterou brala předtím jako samozřejmou. A taktéž pochopení svých spolupracovníků. Aneta se rozhodla, že se bude opět snažit nalézat smysl života za pomoci odborníků. Bude se učit smířovat ze situací a hledat sama sebe. A nadále tu bude pro druhé a bude se radovat ze svých dětí.

7.3 Paní Eva

7.3.1 Bio data

Jméno:	Eva
Příjmení:	Klíčová
Věk:	45 let
Pohlaví:	žena
Rodinný stav:	rozvedená
Národnost:	česká

7.3.2 Průřez životem paní Evy

Eva je velice obětavá, ochotná, vstřícná zdravotní sestra. Pracuje v domově důchodců v ambulanci pro doktora, kde má na starosti vedení psychosociální a zdravotní dokumentace klientů, a zapisování zdravotnických úkonů pro pojišťovnu a zpracovávání podkladů klientů pro lékaře, který každý týden ordinuje. Její práce je velice náročná. A dálkově při práci studuje lékařskou fakultu, sociálně zdravotní péče o seniory, bakalářský externí obor péče o seniory. Má tři děti. Žije spolu s přítelem a jejím nejmladším synem. Ráda čte knihy, které pojednávají o cizích dávných kulturách asleduje filmy zabývající se vznikem vesmíru.

Syndrom vyhoření poprvé zažila už před 15 lety, kdy pracovala v nemocnici na neurologickém oddělení. Faktory vzniku jejího vyhoření se skládaly z mobbingu a týrání manželem. Došlo to tak daleko, že nemusela odejít z nemocnice. Docházelo čas od času u jejich kolegyně k špatnému podání léků pacientům. Pacient A dostal na stoleček léky pacienta B, pacient B dostal na stoleček léky pacienta C atd. A potom běželi za vrchní sestrou, že Eva dala pacientům jiné léky. To byli první signály pro Evu, že se děje něco nekalého. Bylo toho i víc, sestry přepisovaly i dokumentaci lékařskou a ošetrovatelskou. A opět své nedostatky směřovaly k osobě Evy. Stávala se hromosvodem jejich pracovních problémů. Jednou Eva přišla v 18.30 h na noční a ve 20 h přišla za ní pacientka, že měla v 18 h dostat infuzi. Eva zjistila, že ji dostala jiná

pacientka. Naštěstí neměla žádnou alergickou reakci, měla to hlásit lékaři, ale nehlásila, protože by byl z toho malér. Infuzi nakonec aplikovala pacientce Eva. Její kolegyně měla příjem a časově nestíhala a zapomněla potom na ni. Kolegyně si byla vědoma, že pochybila a měla by si na to dávat pozor. Ale za půl roku to dopadlo tak, že nakonec tu infuzi dala špatně Eva a taktéž i zavinila špatné podání léků. Evu pacienti měli rádi, chovala se k nim vždycky slušně. Kontakt s pacienty byl pro ni vždy potěšující. Když přišla do práce, už slyšela z úst pacientů: „Rád Vás vidím.“. Ale po čase už nemohla kolegyně vidět. Potíže s personálem trvaly půl roku. A dokonce to vyústilo tak daleko, že na nádraží od vlaku, když měla jít do práce, tak se nemohla pohnout. Najednou jí zamrzly nohy, počkala, až půjde někdo známý trasou, kudy chodila Eva do práce. Známy šel kousek s ní a povídal si s ní, a přitom zapomněla, že jde do té práce. Ale pak to začalo znovu. Začaly jí brnět rty a půlka tváře, a pak si říkala, že je to pro ni konec. Buď to s Evou švihne nebo skončí na psychiatrii. Nejlepším řešením byl odchod z nemocnice. Měla bolesti žaludku, během dvou měsíců zhubla o 15kg. Myslela si, že je to na jednu stranu dobře, ale na druhou stranu věděla jako zdravotní sestra, že to nastartuje nějakou nemoc. Měla špatný imunitní systém, často prodělávala chřipky, objevovaly se u ní záněty spojivek, opary na puse, nespavost. Budila se ve dvě hodiny v noci, cukaly jí v noci nohy. Její situace byla neúnosná a to už se nedalo prostě vydržet. Eva odešla. V době, kdy měla problémy v nemocnici, se do toho rozváděla. Žila v manželství, ve kterém ji manžel psychicky týral. Kdyby psychicky týral ji, tak by to i vydržela. Protože si myslí, že je silná osobnost a vydrží hodně. Ale docházelo tam k fyzickému násilí na jejích dětech. Často když přišla z práce, tak musela koukat na děti, jak mají modřiny. Její syn měl otisknuté prsty na krku, poněvadž ho její manžel škrtil. Dceru bolela záda, že ji shodil ze židle, a do další 14 leté dcery kopal do zad. Děti nic jiného nezažily, jen křik a nadávky. Děti nebyly nic jiného než „parchanti zkurvený“. A Eva nebyla nic jiného než „kurva pelešící se z doktory“. Děti ji viděly, když přišla z práce z 12 nebo po noční, když přišly ze školy. Když přišla po noční, šla si na dvě hodinky lehnout, vyspala se, potom nakoupila, uvařila a věnovala se dětem. Eva v situaci, v které byla, neměla chuť ani komunikovat s lidmi. Do toho jí

chodily anonymní sprosté dopisy. Stres v práci, stres doma v ní vytvářel pocit méněcennosti. Už měla pocit, že ji stále někdo sleduje. Připadala si jako nicka. Připadala si jako obtížný hmyz. Pak si našla práci v domově pro seniory. V nemocnici dala výpověď z důvodu, že se stěhuje do Východních Čech. Zalhala jim, i když to normálně nedělá. Výpověď Evě dali okamžitě. A nastoupila do domova důchodců na směny, kde se z toho jak takž vylízala. I když zjistila, že bohužel to tam také tak není růžový. Po třech měsících vypožorovala, že tam sestry a pečovatelky chodí žalovat jedna na druhou. Každý tam měl hromadu práce, a nikomu se nechtělo pracovat. Všechno by nechali na jednom člověku. Bylo to pro Evu hektické, ale dalo se to vydržet. Říkala si, že to není to tak strašné jako v té nemocnici. Přece jenom ta práce pro ni byla klidnější. Nezvonily telefony, nebylo tolik příjmů. Odpadly pro ni „bláznivý“ noční. Myslí si, že když tam sestra přijde z nemocnice, která dělala na specializovaném pracovišti. Tak je to pro ni už hračka. Má již dost zkušeností. Syndrom vyhoření tam Evě pomalu odezníval. Mezi tím si Eva sehnala podnájem a odešla od manžela, s kterým po rozvodu ještě žila v jednom bytě 4 plus 1. Věra v novém pronajatém bytě se cítila dobře. Nikdo ji nesledoval. Po dvou letech jí pronajímatel bytu byt prodal. Jedna starost jí odpadla. Mohla si to dovolit, protože v domově pro seniory měla větší plat než v nemocnici.

Paní vedoucí se rozhodla, že by z Evy udělala vedoucího zdravotního úseku a chtěla po Evě zařídit ambulanci pro praktického lékaře, aby tam na trvalo byla sestra na ranní. Eva ze směn šla na ranní. A opět se vrátila do stresové situace, opět hektická práce. V ordinaci bylo pro Evu takové množství práce, že sestry na směny si to nedokázaly představit. Každý den po ránu musela absolvovat nesmyslné porady, které trvaly od 7.30 h do 10 h někdy 10.30 h. Bohužel přístup paní vedoucí k Evě se změnil. Eva měla kancelář vedle paní vedoucí. Pokud se vyskytl nějaký problém, byla Eva na prvním místě, kdo dostal vynadáno hned z první ruky. Nebylo to po ránu pro ni příjemné, když paní vedoucí měla otevřené dveře a čekala, až přijde do práce a řekla jí, že dupe, že ruší klienty. Měla si okamžitě sundat boty a jít bosa do ordinace. Věra si připadala jako „malý parchant“. Sundala si boty dle přání paní vedoucí a šla bosa do ordinace. A pak to propuklo, tohle je špatně a tamto

je špatně. Co na té chodbě dělají ty židle a svetr, slýchávala od paní vedoucí. Eva neměla čas sledovat, kdo si z klientů tam co kdo nechá. Eva nakonec uklízela i chodbu, protože jí to, jak jí v tom čase říkala vedoucí, paní velkomožná nařídila. Říkala jí tak, protože si paní vedoucí myslela, že může všechno. Dávala staničním sestrám políčky na poradách. Ale na prvním místě byla Eva, která byla půl roku na koberečku. Práce měla tolik, že si ji musela brát domů, nedalo se to stihnout v zaměstnání. Sestry chodily na ni žalovat, všechno bylo špatně a opět začaly projevovat již známé symptomy. Váhový úbytek, nespavost, syndrom neklidných nohou, žaludeční obtíže, bolesti krční páteře, svalové obtíže přes loket, necitelnost prstů, paní velkomožná onemocněla, odešla na léčbu. Tři měsíce byla pryč, za tři měsíce se z toho s ostatními kolegyněmi vyhrabaly. Paní velkomožná přišla zpátky do práce. A výtky paní velkomožné se dvojnásobně stupňovaly. Situace se vystupňovala pro Evu natolik, že už to nemohla snášet. Eva dostala odvalu jít za ní a sdělila jí, že jestli se jí její práce nelíbí, ať ji vyhodí. Moc se Evě ulevilo, když to paní velkomožná sdělila. Viděla paní velkomožnou, jak měla ruce celé opocené. Pot jí kapal z rukou. Mezitím začala studovat specializační vzdělávání. Po půl roce vzdělávání jí paní velkomožná sdělila, že jestli ji ta škola stresuje, že se má na ni vykašlat. Evě slovní výtka od paní velkomožné dodala takovou sílu, že si Eva řekla: „Aha paní velkomožná se cítí v ohrožení, tak to já dostuduji, i kdyby hrom na koze seděl.“ Školu má v současnosti Eva už hotovou. A teď pokračuje dál ve studiu. Říká, že je to stresující. Člověku to změní denní harmonogram, ale na druhé straně ji vzdělání duševně uspokojuje a našla si na studiích nové přátele. A ty jí dodali trochu sebevědomí. Na studiích se kolegyně divily, že neustále Eva kouká na telefon, protože ji neustále velkomožná volala. Eva jí ale telefon na přednáškách nezvedala. Potom dostala v práci vynadáno, proč nezvedala. Paní velkomožná onemocněla opět a šla do plného důchodu. Do domova důchodců přišel nový ředitel. A funkce vedoucího se zrušila. Eva zůstala v ordinaci. Hovořilo se, že její funkce bude zrušena. Přejít do směn by jí nedělalo problém. Práce v ordinaci se dala stihnout, pokud kolegyně neměly jiné nároky a nevymýšlely jiné akce, a neustále od své práce nemusela odcházet, byla tím pádem práce ve skluzu. Evu to často stresovalo.

Byla ráda když měla práci udělanou hned nebo ještě lépe v předstihu, aby to bylo v pořádku. No a potom slýchávala z jedné i druhé strany tohle je špatně a tohle je špatně. A začalo to znovu. Přišel nový ředitel. Eva patřila pod něho. A došlo k psychickému klidu. Na tři až čtyři měsíce. Každý měl svoji práci, než se určila nová vedoucí. Paní vedoucí nerozuměla absolutně zdravotní péči, i když byla zdravotní setra. A opět se to opakovalo. Nová vedoucí odešla a byl půl roku klid. A opět má Eva novou paní vedoucí a je to skoro to samé, co s paní velkomožnou. Skončila specializované studium v Brně. Pokračuje dále na lékařské fakultě sociálně zdravotní péče o seniory, bakalářský externí obor.

Eva si myslí, že je v ohrožení, takže zas opět čeká každé ráno, co bude zase za problém, protože tam ještě zůstal zbytek sester, co na ní hledají chyby a chodí na ni žalovat k vrchní sestře. Často poslouchá výčitky od své nadřízené, když jede na přednášky. Smysl života vidí v rodině a jejím zdraví, a v tom, aby byla užitečná pro ty nejbližší a klienty. Momentálně má jeden cíl, dodělat tu školu. Co se týká životních změn u Evy, chtěla by odejít ze sociálních služeb. Protože je to pro ni stresující a má syndrom vyhoření. V současné době má pocit, že žije život naplno. Nejdůležitější je pro ni rodinné zázemí a někdy do té práce chodí jen už, aby zaplatila hypotéku. Říká, že snad další měsíc ještě vydrží. Práci má ráda, práce ji baví, v práci jede na 100 %. A když přijde domů a snaží se taky žít na 100 %, a ještě u toho stačí uvařit a něco se naučit, Eva říká: „Mám dobré zázemí, mám doma někoho, kdo mě má rád, to je pro mě důležitý, a že mně pomůžou.“ I když má syndrom vyhoření, jak říká, ušitý na míru, nikdy se jí ale nestalo, že když k ní přijde klient a má nějaký problém, že by mu neporadila. S klientem cítí, myslí si, že má empatii. Myslí si, že se narodila jako zdravotní setra, že to asi takto zůstane. Celý život pomáhala lidem, i když se jí to kolikrát obrátilo pro ti ní. Vracelo se jí to negativně, tak to v životě prostě je. Její práce jí pomáhá k vypracovávání seminárních prací na vysokou školu. Lidi má celý život ráda. V první řadě je ráda, že je na světě, že má rodinu. A že jsou zdraví, a že má hodného přítele. Schopnost od odstupu od práce má až v pátek, od neděle do čtvrtka je do ní ponořena. Myslí si, že když je někdo manager, tak by se neměl k podřízeným lidem chovat jako „hulvát“. I ta uklízečka i ten pečovatel je jenom člověk. Teď to v práci funguje tak, že já

jsem manager i ty jsi odpad. Jinak kdyby jí nabídli vést lidi, tak by to už odmítla

7.3.3 Závěr

Eva nechala v nemocnici na sobě tzv. dříví štípat. Byla schopna odpustit pochybení své kolegyni v nemocnici. V této situaci dokázala zhodnotit míru problému a nehlásit věc u nadřízeného. Její těžká životní situace jí nedovolovala najít energii a odvahu se bránit křivému obvinění ze strany pracovního kolektivu. Týrání manžela, anonymní dopisy, stres v práci narušily Evě její vlastní pojetí sama sebe. Z nedostatku lásky, ocenění a pochopení došlo u Evy k pochybování o její vlastní důležitosti v životě. Vysvobozením z problémů byl její odchod z nemocnice, nové místo v domově důchodců, rozvod s manželem a odstěhování do nového bytu. Změna Evě očividně pomohla. Ale není vždy schopna dost dobře zpracovávat poznámky, výčitky svých nadřízených a stížnosti zdravotních sester z provozu. Eva je cílevědomá a odpovědná. Měla by více odpočívat a doplnit do svého časového harmonogramu mezi prací a studiem krátké přestávky, aby byla schopna odstupu od práce a od sebe sama. Práce jí vytváří prostor pro chápání souvislostí, které jí pomáhají při studiu. Vzdělání je hodnota, která Evě zprostředkovává poznání a radost. Je více k upotřebení pro organizaci, a aplikuje poznatky v práci. Z důvodu toho je častěji konfrontována s kritikou své práce od nadřízené a kolegyn, které jsou si vědomy svého nižšího vzdělání; ale taktéž si Eva může kritiku zbytečně brát příliš moc osobně. Eva může být na základě prožitých zkušeností vztahovačná. Zároveň vzdělání může pomáhat Evě vykompenzovat její narušené vlastní hodnocení z dob, kdy žila s manželem a pracovala v nemocnici. Je si vědoma hodnoty rodiny jakožto výchozího bodu, z něhož vychází. Jejím smyslem v životě je pomáhat ostatním, i když kolikrát byla konfrontována s nevděkem. Její víra hledat v lidech dobro a nezištné jednání ve prospěch druhých z ní činí obětavého člověka.

7.4 Paní Marta

7.4.1 Bio data

Jméno:	Marta
Příjmení:	Mraková
Věk:	55 let
Pohlaví:	žena
Rodinný stav:	vdova
Národnost:	česká

7.4.2 Průřez životem paní Marty

Marta je velmi tichá, empatická žena, která v mladém věku brzo ovdověla a vychovala sama od plínek dvě děti. Její manžel byl zabit elektrickým proudem na šachtě. Nyní je v invalidním důchodu. Třicet let pracovala jako zdravotní sestra. Posledním jejím pracovním místem byl domov důchodců. Marta absolvovala v rámci celoživotního vzdělávání šest semestrů teorie psychoterapie na fakultě psychosociálních studií. Má ráda filmy z nemocničního prostředí, zdravotně populární a vědecké a knihy s psychoterapeutickou tematikou.

Syndrom vyhoření se projevil u Marty v době, kdy pracovala v domově důchodců jako zdravotní sestra. V čase, v kterém tam pracovala, ubývalo personálu, sestry odcházely na neschopenku. Marta si řekla, že je to pro ni výzva. Postaví se k tomu tak, že je schopna něco vydržet, a to ve smyslu „kam až je schopna v povinnostech zajít“. Tak, aby to neubíralo rodině ani partnerovi čas. Nakonec zůstaly na oddělení ze sedmi sester čtyři. Potom onemocněla další kolegyně a bez neschopenky to „přežila“ pouze jedna sestra ze sedmi. Syndrom vyhoření líčí jako zvláštní situaci. Přirovnává vyhoření k vnesení do kouta. Za normálních okolností chodila ráda do práce. Vždy udělala něco navíc, byla ráda, když mohla něco málo změnit v životě klientů. Nejdříve si udělala v práci to, co měla, a potom si na klienty vytvořila extra čas. Přinesla někdy klientce noviny, a zeptala se jí, co všechno potřebuje

Bylo pro ni zajímavé sledovat, když se blížila k syndromu vyhoření. Myslí si, že to na ní bylo i poznat. Věděla, že musí, ale pletla nohama. Marta říká: „Člověk sotva šel, a musel toho tak moc strašně udělat. A říkala si, že tohle už nezvládne. „Ale přece jsme to zvládli a zvládli to i jiní.“ U Marty chyběla už jiskra ve tváři, míň se smála. Spíš měla profesionální tvář. Začala mít více zdravotních problémů. Bylo jí tehdy 50 let. Při celkové lékařské prohlídce se objevil ledvinový kámen, žlučníkový kámen, problémy se zády. Musela jít na operaci. To bylo stále u ní: „záda, záda, záda“. Od roku 2000 se léčila se zády, a trvalo 8 let, než přišli na to, co jí je. Půl roku Marta ví, že má artrózu v esovitém zakončení páteře. Marta se skoro nemůže ohnout. A musí podstupovat různé rehabilitace, opichy zad, měla by jíst léky. Její problémy vyústily v invalidní důchod. Má 3. stupeň invalidity zad. Práci se nevyhýbá. Sháněla práci. Dva roky byla nezaměstnaná. Před tím ji přiřkli částečný invalidní důchod a teď má 70 % postižení. Ale chce přesto dělat. V současné době roznáší poštu. Ráno od pěti do sedmi hodin. A má přislíbené místo v jednom pečovatelském domě, jako zdravotní sestra, instituce bere v potaz její zdravotní omezení. Marta se na práci těší, může být pro ni zajímavá práce. Vrchní sestra jí tam nabídla poloviční úvazek. Je to pro ni výzva. Věřící, že snad ze sebe něco dostane. Pro Martu bylo zajímavé pozorovat, jak se loučí s povoláním. Ze začátku věděla, že dostane invalidní důchod a nikde ji už nevezmou, po dvou letech shánění práce, kdy odevzdávala životopisy a absolvovala konzultace s tím, že ji zavolají. A potom nezavolali. Situace byla pro ni dost unavující. Nabídku v pečovatelském domě chápe jako výzvu, je zvědavá, jestli je ještě schopná ve svém povolání pracovat. Dvakrát jí vrchní zavolala, jak jí sama slíbila. Věřící, že ji zavolá i na potřetí a řekne jí datum nástupu. Bude sama zvědavá, jestli v ní něco zůstalo, jestli vymáčkne něco pro ty staré lidi. Jestli jim má ještě něco dát, nebo ne. Bude to pro ni zajímavé. Martu zaplavily pocity smutku a bezmoci, když musela zůstat po operaci doma a zjistili jí spoustu dalších diagnóz. Prožila ledvinou koliku. Přešla z plného zdraví do trvalé neschopnosti. Marta zažívala svůj životní obrat, dost špatně prožívala, co všechno ztrácela. Za prvé ztratila práci, s prací ztratila lidi, které měla ráda. Nebyli to všichni kolegové, ale řada z nich. Začaly zůstat v jejím

životě díry. Nakonec i ztratila partnera. Je to rok, co se rozešli. Pak už jen počítala, co jí všechno ještě zbývá. Dopracovala se k tomu, že jí zbývá to nejdůležitější. A proto neztratila smysl života. To byly děti, které se o ni bály a podporovaly ji a pomáhaly jí. Děti jí nedovolily, aby došla na úplný dno. Protože když bylo nejhůř, pomohly jí obě děti. Smysl života má. Spoustu lidí ztratila. A trvalo Martě dlouho, než se srovnala se situací. 30 let dělala svou práci a najednou jí už nesměla dělat. Projevovalo se to u Evy tím, že měla v telefonu sanitku. Dívala se na každý film, seriál z nemocničního prostředí. Počítá s tím, že to zkusí. Už byla v situaci, kdy si myslela, i její děti si myslely, že nemá zájem o nic. Ale vytáhly ji tím způsobem, že ji přesvědčovaly, že to má stále smysl, i když není zdravá, že to má vždycky cenu. A když se na ně podívala, bylo jí vše opět jasné. Když už nemohla pracovat pro jiné, tak aspoň pro ně. Marta prožívala strašné chvíle. Vzpomínala na práci v domově důchodců. Ted' jdou kolegové do práce. Ted' dělají snídani pro klienty, ted' sprchují, ted' obědvají, ted' je polední pauza. Až se dostala ke kognitivní behaviorální psychoterapii. Nalinkovala si rozvrh. Dostala se k tomu tím způsobem, že zpozorovala na sobě, že víc sedí a přemýšlí nad zbytečnostmi a stále se točí v kruhu. Marta si říkala: „Chtělo by to nějaký nabitý program, aby člověk mohl naskočit opět do toho rozjetého vlaku.“. Tak si po hodině napsala program, co má dělat. Podle toho se řídila. Ze začátku to šlo těžko. A potom se znovu dostala do normálních kolejí. Pokaždé se snažila pracovat celý den. Marta byla zvyklá z práce na 12 hodinový rytmus. To znamená, že i když nemohla a byla po těžké operaci (vynětí dělohy hysterektomie) tak chvíli seděla, chvílemi pracovala. Ale pracovala, až v sedm si sedla úplně. A pak padla, a ted' se jen umyla, najedla a sedla k televizi. Rozvrh jí hodně pomohl - a též její nastávající zeť. V čase, kdy byla ve špatné situaci, zeť byl bez práce a chodil za Martou kontrolovat, jestli všechno, co si napsala, udělala. Kontroloval její činnosti. V tom jí také dost pomohl, pak zase pomohla Marta jemu. Poradila mu, ať si hledá práci u počítače. Zeť je velmi šikovný v tomhle oboru. Vlastní dcera ji přemluvila, aby chodila k psychoterapeutovi. Marta se zúčastnila několika sezení, potom k němu přestala chodit, ale i pár sezení, jak říká ji pomohlo. Nastartovalo ji to opět do jejího života. Sezení ji utvrdila v

tom, že není třeba přemýšlet, ale něco opět dělat. Což jí dost pomohlo, protože tam mohla říct všechno, ale dětem nemohla všechno říct. Třeba to, že se s ní rozešel mladší partner. Ale stále v současné době to není vyřešené. Marta mu dává čas do března. Teď je listopad. Je to bolestivé pro ni, ale že by se vrátil, to už asi ne. Vzhledem k situaci, že to bylo vícekrát, tak to podle ní bude definitivní. Je už poněkud starší než její přítel. Marta říká, že má právo žít svůj život. První tři měsíce byly bez něho nejhorší. Pro ni to byla těžká představa, že už nikdy neprijde, že už ho nikdy neuvidí. V současné době je už spokojená. Má den celý zaplněný, a proto chápe, že důchodci nemají čas. Stále se připravuje na psychoterapeutický výcvik, doufá, že se jí podaří vydělat peníze, aby mohla vstoupit do psychoterapeutického výcviku. Chtěla by ho absolvovat. I když ví, že už je starší. A jednou si otevřít praxi. Chtěla by ho podstoupit z důvodu změny myšlení. Marta říká: „Když je člověk na věci sám, tak vidí věci nekriticky.“ Inklinuje k individuálnímu výcviku. Věří, že jí to do života hodně dá, pozná víc sama sebe. A to i kdyby jí to nedalo nic, a nebude moct vykonávat praxi, protože k tomu nebude mít podmínky. A nebude moct vykonávat praxi. Tak alespoň větší míru porozumění v rodině. To jí určité teoretické studium psychoterapie zprostředkovává a výcvik dá.

Hodnoty, které musela přehodnotit, když onemocněla. Když byla relativně zdravá, jezdila na kole. Do práce 12 km, zpátky 12 km. To Marta v současné situaci už nemůže. Se svým zdravotním postižením může jezdit už jen 3 km. Trvalo to dlouho, než si zvykla. Nevzdává to, jezdí 3 km k rodičům. Aktivní odpočinek jí způsobuje radost. Před onemocněním měla za cíl dostudovat, najít si kvalitní vztah s partnerem. V současné době je pro Martu prioritou péče o zdraví; a schopnost udržet rodinu, v celku, jak jsou, i když jsou už dospělí, vzdělání je teď na třetím místě. Když to tak vezme, vzdělání už nemusí být. Ale chtěla by to ještě zkusit. A taktéž se zkusit vrátit do zdravotnictví. Chce dělat pouze to, co je schopna ovlivnit, a taktéž být více prospěšná pro rodinu. Aspoň tak, jak předtím byla. Marta k psychoterapii říká: „Je to dobré, když se člověk má komu svěřit, psychoterapeut vám pomůže hledat cestu, jak se dostat z určitých problémů a navést vás k řešení, jak řešit kritické situace vytvářené stresem.“ Marta bohužel psychoterapii nedokončila,

ale rozhodně ji chce dokončit úplně. Myslím si, že jí určitě pomůže nalézt cestu k sobě. Teď to má v sobě urovnané tak na 75 %. Po ukončení to vidí, že by to mohla mít v sobě srovnané tak na 95%. Psychoterapie je pro Martu užitečnou věcí. Krize pro ni znamenala počátek nového života. Marta říká: „Bezmoc byla pro mne odzbrojující, člověk je sám odhalený a nemůže si sám pomoci. Psychoterapie by měla navést člověka na možnost, jak si sám pomoci. Jak by se mělo žít s handicapem.“ Teď ví, že se musí naučit žít s bolestí. To je pro ni to hlavní. Artróza jí dala větší empatii k ostatním, stejně postiženým, hlavně k vozíčkářům. Jak říká Marta: „Když to člověk prožívá sám na sobě, chápe daleko více ostatní v jejich velmi podobné situaci.“ Krize jí dala to, že každá náročná životní etapa se dá zvládnout, když má kolem sebe člověk správné lidi. V jejím případě to byly její děti. Opět se jí potvrdilo, že život není o úspěchu, o všem, co by se mohlo vždy dařit. Jsou takové chvíle v životě, které nejsou šťastné. To je pro ni samozřejmé, a rozhodně nestaví po krizi kariéru na prvním místě jako předtím. Změnila žebříček hodnot, má jinak srovnané priority, dokáže být moudřejší. Dozrála, má odstup a nadhled,

7.4.3 Závěr

Marta nedokázala v práci odhadnout své limity a též měla na sebe velké nároky. S jejím vyhořením souvisí i nedostatečná péče o vlastní zdraví, jak se zjistilo z lékařských vyšetření. Marta je velice obětavá žena, jež vidí smysl života v péči o druhé, hodnota rodiny a přátelství hrají u ní důležitou roli. I přes svůj zdravotní handicap, který ji uvrhl do invalidního důchodu, neztrácí víru ve smysl života, hlavně díky dětem. Její odhodlání a síla osobnosti se zrcadlí v situaci, kdy si sama vždy vytvořila denní program na celý den a potom ho realizovala. Je schopna už odstupu a přiznat si sama sobě, že už není nejmladší, a že mohla pozbyť atraktivnosti pro partnera. Akceptuje jeho volbu. Zdravotní handicap jí dodává na zralosti a moudrosti. Pečuje už více o sebe a psychoterapie, kam opět dochází, jí dává větší nadhled v životě. Nosí v sobě stále naději na návrat do zaměstnání. Její láska k lidem a k moudrosti, schopnost porozumět sama sobě, nacházet vhodná řešení, to vše získala také

díky psychoterapii. Marta byla nucena smířit se s limity svého života. Vlastní handicapy ji vedly k tomu, že nyní má větší míru empatie k lidem stejně postiženým a lidem na vozíčku. Nelituje se, smiřuje se svými omezeními a má pokoru vůči životu.

7.5 Vyhodnocení případových studií

V úvodu diplomové práce byly položeny tyto hypotézy. První hypotéza zní: syndrom pomocníka se objevuje převážně v pomáhajících profesích a druhá hypotéza: člověk se syndromem vyhoření má možnost volby změny životního paradigmatu coby uzdravujícího činitele. Hypotézy byly potvrzeny na základě případových studií. Lze na nich vidět, do jaké míry ovlivnily životní situace lidí, pracujících v pomáhajících profesích. O lidech z případových studií lze říci, že prožívali syndromy vyhoření a syndrom pomocníka, který souvisel s výchovou nebo úmrtím v rodině, mobbingem na pracovišti, a neodhadnutí vlastních limitů. Z případových studií vyplývá důležitost etického zakotvení v životě pomáhajícího. A nezbytnost hodnot, jako je altruismus, smysl pro míru, pokora, moudrost a orientace na vyšší ideály.

ZÁVĚR

Autor diplomové práce poznatky získané při vypracovávání teoretické části zúročuje i v části praktické; zejména při analýze případových studií nahlíží na kazuistiky z praxe pod úhlem etického hodnocení, pod úhlem odborných náhledů na problematiku syndromu vyhoření a syndromu pomocníka.

Z mnoha prostudovaných materiálů autor v práci nejvíce použil citace a parafráze právě těch odborníků, kteří nejlépe vyhovovali dané problematice z pohledu syndromu vyhoření, syndromu pomocníka. Byli to především Wolfgang Schmidbauer, Karel Kopřiva, Jaro Křivohlavý, Jiří Janovský, Jan-Olav Henriksen, Arne Johan Vetlesen.

Pojem syndrom vyhoření definoval H. Freudenberger na základě stavu naprosté vyčerpanosti a neschopnosti pokračovat dál v původní profesi nebo činnosti související s mezilidským kontaktem. Pojem syndrom pomocníka definoval Wolfgang Schmidbauer na základě chování pomocníků. Syndrom vyhoření a syndrom pomocníka spolu úzce souvisejí. Téma považujeme za multioborovou disciplínu. V předpokládané práci syndromu pomocníka jde konkrétně o propojení filosofie, psychologie, medicíny, pedagogiky, psychoterapie, a v neposlední řadě i sociologie. V celém syndromu pomocníka je znatelná její základní podstata, kterou je etika. V práci jsou popsány myšlenky různých odborníků, kteří se zabývali či zabývají problematikou vztahu mezi pomáhajícím a klientem. Syndrom pomocníka je zde chápán jako osobní problém pomáhajícího nebo problém celé instituce, který může často souviset se syndromem vyhoření - neboli ztrátou smyslu. V práci se také dotýkáme výchovy, která má velký vliv na volbu jedince pracovat v pomáhající profesi. A takéž jakým způsobem ovlivňuje jeho hodnotový systém. Vysvětlujeme vliv mobbingu v instituci na pomáhajícího a na současný dopad jeho moci. Člověk, jenž mobbuje, neváhá použít násilí, agresivitu, lež, podlost, zneužít pravdu a poctivost pomáhajícího. Takový člověk si neuvědomuje, jak

velký smysl má duchovní život, jaký rozměr vkládá do života. Práce klade důraz na morální jednání a rozhodování pomáhajícího, na důležitost výchovy jako prevenci patologických jevů, a i na psychoterapii z hlediska prevence i léčby patologických jevů. Cílem léčby syndromu vyhoření je znovunalezení hodnot a alternativních zdrojů osobnosti u pomáhajícího. Křesťanské Desatero je zde použito jako základní vodítko ke ctnostem, k vedení dobrého a spokojeného života. Desatero je dnes podceňováno a zesměšňováno. Avšak již staří křesťané věděli, že člověk se nerodí dokonalý a je nutné ho k dobrému způsobu života vést, učit ho, ukazovat mu směr. Pokud lidé ctí Desatero, vytvoří si v sobě tuto disciplinovanost a žijí spokojený život.

Z etických hodnot je v práci kladen důraz na moudrost, mírumilovnost, sebekázeň a střídmost, lásku, oddanost a spolehlivost – ve smyslu osobnostní charakteristiky, jež může člověka vést cestou hledání smyslu života, daseinsanalýzy – pochopení a rozumění pobytu zde.

Na základě uvedených teoretických znalostí je v praktické části popsána podrobná analýza případové studie. Tyto analýzy nevylučují vyřčené hypotézy, naopak se k nim přiklání. Musíme brát v úvahu, že jde o psychologické téma, které nelze hodnotit statisticky, nýbrž pouze kvalitativně. Záleží na naší volbě, zda si budeme chtít uvědomovat své chování ve vztahu klient a my.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

MONOGRAFIE

BAUMAN, Z. *Úvahy o postmoderní době* 1.vyd. dotisk 1.svazek : Sociologické nakladatelství, Praha 1995 ISBN 80-85850-12-5.

DOROTÍKOVÁ, S. *Filozofie hodnot Problémy lidské existence, poznání a hodnocení* 1.vyd. : Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy v Praze 1998. 162s ISBN 80-86039-79-X.

FLOSSMAN, K. *Moudrost ve starém zákoně* 1.vyd. Praha, Česká katolická charita 1989 AA 19,72 VA 20,43.

FROMM, Erich. *Mít nebo být?* 1. vyd. Praha: Naše vojsko, s.p., 1992. ISBN 80-206-0181-3.

GÚGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhající profesích* 2.vyd. Praha : Portál, 2010. 120 s. ISBN 978-80-7367-809-8.

HARTL, P. *Stručný psychologický slovník* 1.vyd. Praha : Portál, 2004. 312 s. ISBN 80-7178-803-1.

HENRIKSEN, O.- J. VETLESEN, A.J. *Blízké a vzdálené* 1.vyd. Boskovice: Albert 2000, 126 s. ISBN 80-85834-85-5.

HOGENOVÁ, A. *Přednáška v Parlamentu České republiky na výročí narození TGM, dne 7. 3. 2012, v 16 hodin*

CHU, V. Životní lži a rodinná tajemství : Jak poznat sebe sama 1.vyd. Praha : Eminent, 2011. ISBN 978-80-7281-417-6.

JANDOUREK, J. Sociologický slovník 1.vyd. Praha : Portál 2001, ISBN 80-781-535 -0.

JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese 1.vyd. 454. publikace Praha : Triton 2003, ISBN 80-7254-329-6.

JURÁŠKOVÁ, E. Jsem černá ovce aneb Šikana na pracovišti. Psychologie dnes. 2011, roč. 17, č. 3, s. 44-45. ISSN 1212-9607.

KAUTMAN, F. T.G. Masaryk, F.X Šalda, Jan Patočka 1.vyd. Praha, Evropský kulturní klub 1990 96 s. ISBN 80-85212-04-8.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ I. Syndrom vyhoření 1.vyd. 2. rozšířené a doplněné vyd. Státní zdravotní ústav Praha 2003. ISBN 80-7071-231-7.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese 6.vyd. Praha: Portál, 2011, 152 s. ISBN 978-80-7367-922-4.

KRATOCHVÍL, S. Základy psychoterapie 4.vyd. Praha: Portál, 2002, 392 s. ISBN 80-7178-657-8.

KŘIVOHLAVÝ, J., Jak neztratit nadšení. 1.vyd. : Grada Publishing 1998. 136s ISBN 80-7169-551-3.

MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. Mládež a delikvence[možné příčiny, současná struktura, programy prevence kriminality mládeže] Vyd. 3. Praha: Portál, 2011, 344 s. ISBN 978-80-7367-825-8.

NAKONEČNÝ, M. Psychologie osobnosti 2.vyd. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5.

NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M., Etika a logika v komunikaci. 1. vyd. Praha: UJAK, 2007. ISBN 978-80-86723-45-7.

NYTROVÁ, O. , PIKÁLKOVÁ, M., Dialog mezi hodnotami 1.vyd. Praha: UJAK, 2011. ISBN 978-807452-014-3.

PELCOVÁ, N. Vzorce lidství 2.vyd. Praha : Portál, 2010, 264 s. ISBN 978-80-7367-756-5.

PLACHETKA, J. Velký slovník citátů a přísloví 1.vyd. Praha : Academia, 1996, ISBN 80-200-0602-8

PORTER. J.R. Ilustrovaný průvodce k bibli 1.vyd. 167. publikace Bratislava : Perfekt, 1997. ISBN 80-8046-074-4

PRŮCHA, J. a kol. Pedagogický výzkum. Uvedení do teorie a praxe. Praha, UK 1995, ISBN80-7184- 132-3.

ŘÍČAN, P. Psychologie náboženství 1.vyd. Praha : Portál, 2002, 328 s. ISBN 80-7178-547-4.

SCHMIDBAUER,W. Psychická úskalí pomáhajících profesí. 1.Vyd. Praha: Portál, 2000, 176 s. ISBN 80-7178-312-9.

SCHMIDBAUER, W. Syndrom pomocníka. 1.vyd. Praha: Portál 2008, 240 s. ISBN 978-80-7367-369-7.

VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky 3.vyd. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-678-0.

VOJTÍŠEK, Z. DUŠEK, P. MOTL, J. Spiritualita v pomáhajících profesích
1.vyd. Praha: Portál, 2012, 232 s. ISBN 978-80-262-0088-8.

INTERNETOVÉ ZDROJE

Archivní perličky vysílání ČRo 2 – Praha [online], poslední aktualizace 26.
května 2012 10 : 00[cit 27.5. 2012], Český rozhlas 2-Praha. Dostupné
z WWW: <<http://prehovac.rozhlas.cz/audio/382724>>

KÁVA O ČTVRTÉ [online], poslední aktualizace 31. května. 2012 12 : 45
[cit. 1.6. 2012], Český rozhlas 2 – Praha. Dostupné z WWW:
<<http://prehovac.rozhlas.cz/audio/495123>>

ORDINACE [online] , poslední aktualizace 28. května 2012 20 : 30 [cit. 29.5.
2012], Český rozhlas Region, Středočeský kraj. Dostupné z WWW:
<<http://prehovac.rozhlas.cz/audio/705330>>

SAMARITÁNI V NOVÉM ZÁKONĚ [online] , poslední aktualizace 11.
června 2012 13 : 11 [cit. 11. 6. 2011], Wikipedie. Dostupné z WWW:
<<http://cs.wikipedia.org/wiki/Samarit%C3%A1ni>>

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Vladimír Paleček

Obor: Speciální pedagogika

Forma studia: kombinované

Název práce: Syndrom pomocníka

Rok: 2012

Počet stran textu bez příloh: 161

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů české literatury a pramenů: 30

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: PhDr. Olga Nytrová