

# Hranice pomáhání

Marie Mezníková, Věra Müllerová

*motto:*

*„Máš-li otevřené oči, snadno naleznáš Kalkatu kdekoli na světě“ Matka Tereza*

Dobrovolník je člověk s dobrou vůlí. Ten, kdo dobro-volně dává druhému něco svého - čas, věci, úsilí, dovednosti, práci, peníze. Kolik jsme ochotni a kolik toho můžeme dát ve prospěch „potřebného“? Vážít „dobrou vůli“, aby jí nebylo ani málo, ani moc není snadné.

Matka Tereza nabádá, abychom pomáhali nejprve svým nejbližším, ve své rodině, v domě, v obci, potom se rozhlížejme dále.<sup>1</sup> Jednou z možností, kde lze nabízet své síly, dovednosti a ochotu být druhým k dispozici, je situace mimořádných událostí. Tam už se často nejedná o podporu v našem nejbližším okolí, ale vydáváme se na vzdálenější cestu. Plní odhodlání, dobré vůle a často s velkým osobním nasazením.

Přemýšlejme o tom, kde jsou hranice našich možností pomáhat. Je to důležité proto, aby naše působení bylo prospěšné pro ty, kterým pomoc nabízíme, abychom dokázali rozpoznat, kde pomáháme a kde už bychom mohli spíše uškodit. Hledání hranic našich možností je významné i pro nás samotné, abychom se také učili rozpoznávat, na co stačíme a co by bylo již nad naše síly. Lidové rčení praví, že „všechno má své meze“. Učme se vnímat své meze a podívejme se na to, jakých oblastí se týkají.

## Naše motivy k pomáhání

Známe dobře sami sebe, své potřeby a motivy k pomáhání? Naše potřeba pomáhat je vedena přirozeným smyslem pro dobro, zájmem o druhé lidi, schopností naslouchat, být trpělivý, soucitný, zodpovědný.

Je však dobré si přiznat i takové motivy, jako je touha po uznání, zvědavost, nadřazenost a pocit vlastní důležitosti, vědomí povinnosti, osamělost. Tyto motivy jsou reálné a ovlivňují nás, i když si to nechceme nebo nedokážeme přiznat, protože by tím utrpěla naše sebeúcta. Pak se můžeme dostávat do pozice těch, co se tak zvaně obětují pro druhé, co neznají hranice, nebo dokonce jsou „pyšní na svou dobrotu“, jak uvádí P. Řičan.<sup>2</sup>

Obětování se do té míry, že bychom „za druhého i dýchali“, oslabuje nejenom nás samotné, ale i zasaženého člověka tím, že snižuje jeho potenciál zvládat situaci, místo aby ho podporoval. Takový přístup může u pomáhajícího časem vést k pocitům marnosti, bezmoci, k únavě, vyčerpání až k syndromu vyhoření. Když si bereme záležitosti zasaženého člověka příliš za vlastní, když naše empatie překročí jistou hranici, můžeme být zaplaveni lítostí, pobouřením nebo úzkostí. Podle K. Kopřivy tak dochází ke „splývání“, kterým trpíme nejenom my sami, ale celý proces pomáhání.<sup>3</sup> Snažme se držet si přiměřený odstup a pomáhat tak, jak to vyžaduje situace, ne naše emoční potřeby.

Naopak příliš silná (neprostupná) hranice mezi pomáhajícím a zasaženým vede k netečnosti, nadřazenosti a povýšenému postoji. Důležité je subtilně vyvažovat hranici mezi „tebou a mnou“.

## Jak vést rozhovor, aby byl pro druhého užitečný

<sup>1</sup> Di Lorenzo, M. *Matka Tereza – zář lásky*. Kostelní Vydří, 2005.

<sup>2</sup> Řičan, P. Kdo chce porozumět druhým, měl by rozumět sám sobě. In *Porozumění*. Občanské sdružení porozumění se Sborem zástupců zdravotně postižených, Praha 1993. s. 36 – 40.

<sup>3</sup> Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha 1997. s. 78 – 79.

Umění pomáhat lidem v neštěstí úzce souvisí s dovedností správně vést rozhovor. Základem dobře vedeného rozhovoru je naslouchání druhému člověku, umění naslouchat. Můžeme to trefně vyjádřit jako „myslet hlavou toho druhého“. Pochopení a porozumění vychází z naslouchání.<sup>4</sup> Snažme se oprostit od potřeby hodnotit a posuzovat situaci na základě svých měřítek a vlastních zkušeností. Nasloucháme, reflektujeme, ptáme se, ale také mlčíme a tím dáváme partnerovi prostor pro to, aby si sám mohl uvědomit a vyslovit, co potřebuje a chce nebo také nechce.

A tak citlivé držení hranic mezi zasaženým a pomáhajícím vytváří prostor porozumění, kde může probíhat tzv. zplnomocňování klienta, to znamená, že mu pomáháme, aby se stal z „bezmocného“ „mocným“ tj. schopným sám se rozhodnout a ovlivňovat svůj život.

Zdrojem neporozumění může být někdy naše vlastní úzkost. Úzkost může být vyvolána samotnou náročnou situací, ve které je zasažený člověk („co kdyby se něco tak hrozného stalo mně“). Může ji v nás vyvolávat i průběh rozhovoru, kdy nevíme, jak reagovat, co říci, aby to nevypadalo hloupě, abychom druhému nepřitížili. Prožívání úzkosti je v takové zátěži přirozené, ale neprospívá pomáhání, vytváří bariéru. Pomáhající může čekat a raději chvíli mlčet, aby se vypořádal se svou úzkostí a dál mohl být k dispozici druhému, než rychle něco říkat a nabízet řešení. Za překotným nabízením řešení se totiž může skrývat úzkost z vlastní bezmoci. Je dobré si bezmoc připustit a uvědomit si, že někdy nemohu vyřešit problém a odstranit utrpení, ale mohu utrpení zmírnit tím, že jsem druhému nablízku a pečuji o něj.

Je důležité učit se umění vést rozhovor, sledovat odborné poznatky oboru a také kultivovat sám sebe. Umět soucítit, být empatický. Dávat do souladu lidskou účast a profesionální přístup.

### **Hranice našich možností**

Naše zapojení v psychosociální pomoci při mimořádných událostech na nás klade velké nároky, býváme vystaveni zvýšené zátěži. Ta se týká všech našich fyzických, psychosociálních a spirituálních dimenzí. Jak takovou zátěž zvládat?

Zvládání zátěže souvisí s našim celkovým životním stylem, psychohygienou, otužováním, s dobrou fyzickou a duševní kondicí a schopností odpočívat aktivně i pasivně. Důležité je rovněž naše životní zakotvení, to znamená, že pečujeme o vztahy ve svém okolí, máme důvěru sami v sebe a svou kompetenci a víme, kam v životě směřujeme. Známe své možnosti a omezení a umíme je respektovat. Významným předpokladem zvládání stresu je také optimismus, schopnost nadhledu, odstupu a smysl pro humor.

Důležitý je aktuální stav. Pomáhat druhým můžeme tehdy, když máme sami dostatek sil. Když dbáme na své základní potřeby. Účinněji pomáháme, když jsme „zdraví, vyspalí, najezení“.

Pro zasažené i pro nás samotné je významné, že nepomáháme sami. Poskytování psychosociální pomoci je týmovou aktivitou. Týmová spolupráce znamená překračování hranic jednotlivců a různých organizací. Víme, že na to nejsme sami, že se můžeme poradit o postupu, že se navzájem pohlídáme, když jsme událostí příliš zahlceni, že sdílíme zkušenosti, máme se komu vypovídat a postaráme se o sebe navzájem.

---

<sup>4</sup> Křivohlavý, J. *Povídej, naslouchám*. Praha, 1993.

Po skončení intervence je žádoucí ohraničení události, abychom se k ní už nemuseli vracet. Pro bezprostřední přeladění může posloužit drobný rituál, jako např. osprchování, převlečení se, jednoduchá fyzická aktivita, krátká relaxace, meditace nebo modlitba. Je důležité uzavřít akci, vyhodnotit ji a přeladit se do „obyčejného života“. A když na nás událost nadále významně doléhá, měli bychom dokázat své prožitky sdílet s někým blízkým nebo je zpracovat v rámci supervize.<sup>5</sup>

### **Respekt a porozumění**

Člověk zasažený mimořádnou událostí se ocitl v situaci, kdy jsou některé jeho životní hodnoty ohroženy, rozvráceny, nebo zcela zcizeny (poničená zahrada, či pole, ztracená zvířata, obydlí, které voda vzala, někdy dokonce blízký člověk, který zemřel, se nevrátí). Krizi „ze ztráty“ (jak se takové krizi říká) nelze v dané chvíli vyřešit, situaci je třeba postupně přijmout, adaptovat se na ni, pozvolna hledat řešení, někdy i nový smysl života. Zasažený potřebuje někoho, kdo je nablízku, potřebuje sdílení a povzbuzení. Potřebuje ale také možná být sám.

Učme se vnímavosti k duševním i k duchovním potřebám člověka - s neštěstím přicházejí otázky po smyslu života, jedná se o hranici života a smrti. Také se snažme citlivě vnímat rituály,<sup>6</sup> které mocně napomáhají se vyrovnat se ztrátou, zármutkem, smrtí.

Vnímavý a respektující přístup pomáhajícího, který je nablízku, podporuje zasažené v tom, aby si dokázali pomoci sami. Jedná se o povzbuzování a vedení partnera k lepší orientaci v situaci, ve které se nachází, uvědomění si možností, které existují, posouzení těchto možností a podporování partnera v tom, aby dokázal zvolit jednu z cest, jak dál.

Takový přístup pomáhá člověku hledat zdroje podpory v sobě samotném a v prostředí, kde žije. Dlužno říci, že hledání zdrojů podpory v sobě samotném je důležité pro každého z nás, ať jsme v té, či oné roli. Ať je to „ten druhý“ (člověk, který potřebuje pomoc) nebo „já“ (který zachraňuje). Role se mohou nečekaně snadno obrátit a „z lékaře je zítra pacient“.<sup>7</sup> Všichni potřebujeme i víru, že krizovou situaci zvládneme společně.

---

<sup>5</sup> Mezníková, M. Zvládání zátěže u pomáhajících a vedoucích pracovníků. In *Listy ze semináře Komunikace při mimořádných událostech*. České Budějovice, 2011.

<sup>6</sup> Gjuríčová, Š., Kubička, J. *Rodinná terapie, systemické a narativní přístupy*. Praha, 2003.

<sup>7</sup> Müllerová, V. *Co potřebují zasažení, co potřebují pomáhající*. Příspěvek na konferenci „Víme o sobě“. České Budějovice, 2010.