

Možnosti a meze pomoci, spolupráce a doprovázení

Marie Mezníková, Věra Müllerová

publikováno in: Kavan Š. a kol. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*, str. 62-65. ZSF JČU Č.Bu NLN, s.r.o. Praha 2022, ISBN 978-80-7422-833-9

motto

"Cokoliv jste učinili komukoliv dobrého, to zůstává". Albert Schweitzer
(převzato z: Rieger, 1998)

Mimořádné události přinášejí mnoho neštěstí, bolesti, zmaru a zároveň zvedají vlnu solidarity. Lidé cítí přirozenou potřebu pomáhat. Živelná „sousedská“ pomoc je užitečná, ale je třeba ji usměrňovat a řídit tak, aby podpurná intervence byla zasaženému člověku prospěšná, má ho podpořit, nesmí ho poškodit.

Šíře pomoci člověku, zasaženému mimořádnou událostí, je veliká. Jako první je vždy záchrana života, zdraví a majetku, praktická pomoc. Vzápětí je poskytována psychosociální pomoc. Jejím základem je přítomnost někoho, kdo zasaženého člověka osloví, provede ho neštěstím a pomůže mu v dalších krocích, jak jít dál. Těmito průvodci bývají velmi často dobrovolníci nestátních neziskových organizací (NNO).

POMOC – SPOLUPRÁCE - DOPROVÁZENÍ

Dobrovolník je ten, kdo dobro-volně poskytuje lidem, které potkalo neštěstí, něco svého - zájem, čas, úsilí, dovednosti, porozumění, dává k dispozici sám sebe v zájmu druhého. Zasažený potřebuje někoho, kdo je nablízku a naslouchá mu. Kdo je klidný, stabilní a také laskavý, soucitný a trpělivý. Člověk v krizi potřebuje povzbuzení a sdílení, ale také možná potřebuje být sám. Pro pomáhajícího je důležité učit se to rozpoznávat. Ke každému člověku a zejména k člověku v životní nouzi je třeba přistupovat s respektem, ohleduplností a taktem.

Pomáhání zahrnuje vzájemnost, není to jenom akt jednostranného dávání. Proto se vedle slova „pomáhání“ začalo používat slovo „spolupráce“, které zdůrazňuje rovnovážnost vztahu pomáhajícího a zasaženého (Standardy..., str. 6). Být si rovni, je důležité, ale má to své limity. V hraniční situaci může být zasažený člověk zcela ochromen, „je mimo sebe“, pozbývá sil, stává se „bez-mocným“. V určité fázi pomáhání tak přebírá odpovědnost pomáhající, který je „mocný“, kompetentní a dodá sílu, "podpírá druhého." Pomáhá zasaženému, aby se stal z „bezmocného“ „mocným“, aby se stal schopným sám se rozhodovat a ovlivňovat svůj život. „Pečuj jak o dítě a vnímej, že je dospělý“ (Standardy..., str. 46).

Tento rovnovážný, ale v určitých chvílích asymetrický vztah, výstižně vyjadřuje slovo „doprovázení“. Metaforicky řečeno: pomáhající vede a ukazuje cestu, drží druhého za ruku.

MOŽNOSTI A MEZE POMÁHAJÍCÍHO

Dobrovolnická pomoc klade nároky na celého člověka, důležité jsou jeho dispozice fyzické, psychosociální a spirituální. Pro pomáhajícího je potřebné hledání a uvědomování si hranic

vlastních možností, aby se učil rozpoznávat, na co stačí a co by bylo již nad jeho síly. Také je důležité, aby si uvědomoval své potřeby a motivy k pomáhání.

"... k pomáhání druhým potřebujeme dobře znát sebe samé a sami sobě rozumět ... potřebujeme znát svá slabá místa, na která si musíme dávat pozor." (Říčan, 1993, str. 36)

Některé studie hovoří o prosociálním chování v situacích neštěstí. Tyto studie ukazují, že projevy vzájemné pomoci jsou velice běžné. Lidé jsou především sociální bytosti, pro které má vazba k druhému primární důležitost (Mawson, 2005, str. 97).

Je však potřeba si přiznat i takové motivy, jako je touha po ocenění, zvědavost, nadřazenost, pocit vlastní vyjímečnosti, vědomí povinnosti, osamělost. Tyto motivy jsou reálné a ovlivňují pomáhajícího, i když si to nechce nebo nedokáže přiznat, protože by tím utrpěla jeho sebeúcta.

Pomáhající by se také neměl dostávat do pozice těch, co se tak zvaně obětují pro druhé, co neznají hranice. Obětování se do té míry, že by pomáhající „za druhého i dýchal“, oslabuje nejenom samotného dobrovolníka, ale i zasaženého člověka tím, že snižuje jeho schopnost samostatně zvládat situaci, místo aby ho podporoval v osobní aktivitě. U dobrovolníka může takový přístup postupně vést k pocitům marnosti, bezmoci, k únavě a vyčerpání tzv. vyhoření. Když si bere záležitosti zasaženého člověka příliš za vlastní, může být zaplaven lítostí, pobouřením nebo úzkostí (Mezníková, Müllerová, 2012, str. 53).

V procesu pomáhání je důležité soucítit, ale zároveň udržovat si přiměřený odstup, aby nedocházelo k přílišnému ztotožnění pomáhajícího se zasaženým. Je třeba pomáhat tak, jak to vyžaduje situace, ne emoční potřeby dobrovolníka.

Naopak příliš velký odstup mezi pomáhajícím a zasaženým může vést k netečnosti pomáhajícího, k jeho nadřazenosti, odmítání zasaženého a povýšenému postoji. V procesu pomáhání je důležité citlivě vyvažovat hranici mezi „tebou a mnou“, umět být s druhým a zároveň zůstat sám sebou. Tím se vytváří prostor pro porozumění.

Pro účinné pomáhání je také potřebné, aby dobrovolník sám u sebe dbal i na zdánlivě obyčejné věci, jako je uspokojování základních potřeb. Měl by být pokud možno „zdravý, vyspalý, odpočatý, sytý,“ aby sám měl dostatek sil. Dobrá kondice fyzická i duševní a zdravý životní styl napomáhají zvládat zátěž, která doprovází pomáhání. Důležité je rovněž životní zakotvení, to znamená, že člověk pečuje o vztahy s nejbližšími, i o vztahy v širším sociálním okolí, má důvěru sám v sebe a svou kompetenci a ví, kam v životě směřuje. Zná svá omezení a dokáže je respektovat. Je schopen nadhledu, odstupu a má smysl pro humor. (Mezníková, 2011, str.8)

Po ukončení intervence je zapotřebí, aby dobrovolník sám v sobě ohraničil událost, přeprnul pozornost, přeladil se do běžného života. Je dobré se například osprchovat, převléci se, udělat několik cviků, může prospět krátká relaxace, nebo nějaký osobní rituál. Pro mnohé pomáhající je pro obnovení sil významná meditace nebo modlitba. Když na pomáhajícího událost nadále nadmíru doléhá, měl by ji sdílet a zpracovávat v týmu, případně v rámci supervize.

PODPŮRNÁ INTERVENENCE

Umění pomáhat lidem v neštěstí úzce souvisí s dovedností správně vést rozhovor. Rozhovor je setkání dvou lidí. Na počátku je třeba navázat kontakt, citlivě se přiblížit, dát o sobě vědět, říci jsem tu pro vás. Srdcem rozhovoru je naslouchání. Je třeba uvědomit si rozdíl mezi „slyšením“ a „nasloucháním“. Slyšení je pasivní, naslouchání je aktivní, vychází z pochopení a porozumění tomu, co slyšíme. Ve shodě s M. Quoistem lze říci, že zasažený potřebuje „nejprve pozornost, potom slova“ (Quoist, 1995, str. 107).

Jaro Křivohlavý mluví o třech způsobech naslouchání. Naslouchání ušima - slyšíme slova ... naslouchání očima - vidíme výraz obličeje, odečítáme emoce, gesta, celkový vzhled... naslouchání srdcem - nasloucháme tomu, co je „skryto hlouběji“, co nelze vidět a slyšet v rozhovoru. Pochopení a porozumění vychází z naslouchání (Křivohlavý 1993 str.23). Naslouchání jde ruku v ruce s empatií. Empaticky naslouchá ten, kdo dokáže „vystoupit ze sebe a uvažovat z pozice toho druhého“ (Smékal, 2005, str. 139). Znamená to oprostít se od sebe sama, od potřeby hodnotit a posuzovat situaci na základě svých měřítek, vlastních zkušeností a vlastního pohledu na svět. Oprostít se od hotových řešení a schémat. Základem podpůrného rozhovoru je tedy přijetí druhého, naslouchání, reflektování, dotazování, ale také mlčení, které dává prostor, aby si zasažený sám mohl uvědomit, co potřebuje a chce, nebo také nechce.

Tak jako pozorný naslouchající vnímá sdělení partnera "všemi smysly", v celém kontextu dané životní situace, tak i samotný naslouchající působí na partnera v rozhovoru komplexně. Důležitá jsou nejenom slova, která říká, ale také, jak je říká a co přitom sám prožívá.

Je-li ukotvený a klidný, jeho sdělení působí jinak, než je-li plný úzkosti. Nejistota, obavy a úzkostné rozpoložení pomáhajícího může být zdrojem nepochopení. Úzkost může být vyvolána samotnou tíživou situací, ve které je zasažený člověk („co kdyby něco tak strašného postihlo mě“). Může ji vyvolávat i průběh rozhovoru, když se pomáhající cítí bezmocný, neví, co říci, aby to bylo vhodné, aby druhému nepřitížil. Prožívání úzkosti je v takové zátěži přirozené, ale neprospívá pomáhání. Někdy je lepší chvíli mlčet, zklidnit se, než rychle něco říkat a nabízet řešení. Je dobré přijmout, že utrpení někdy nelze odstranit, ale je možné pomáhat je nést.

Nepochopení nebo dokonce nesoulad může přinést také zamlžování informací nebo slibování něčeho nereálného. Je nezbytné říkat jenom to, co je ověřeno, informace musí být jasné, srozumitelné a pravdivé. V podpůrné intervenci pomáhající dobrovolník povzbuzuje a vede 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 (Mezníková, Müllerová, 2012, str. 55).

Poskytování psychosociální pomoci je týmovou aktivitou. Člověk nepomáhá sám. Co jeden dělá, na to navazuje další. Členové uvnitř týmu se mohou poradit o postupech, sdílet zkušenosti, vypovídat se, najít podporu. Tým umožňuje průběžně vyhodnocovat probíhající intervence a upravovat je dle vývoje situace. Závěrečné uzavírající a vyhodnocovací setkání týmu je zároveň přípravou na další akci.

SLUŽBA DRUHÝM

Na pomáhání se musí dobrovolníci připravovat. Učit se odborné poznatky oboru, umění vést rozhovor, ale také kultivovat sami sebe. Dávat do souladu znalosti a dovednosti s lidským soucítěním a účastí. Dobře vyvažovat osobní a pracovní život s dobrovolnickými aktivitami.

„Služba druhým vyžaduje také ochotu přinášet oběti.“ (Jankovský, 2003, str. 157). To vše předpokládá zralou osobnost, která se učí přijímat těžkosti života a vyrovnávat se s jeho konečností.

V situacích neštěstí se pomáhající setkávají s bolestí, chaosem, ztrátami. Některé životní hodnoty zasažených bývají ohroženy, mohou být rozvráceny nebo zcela zmařeny. S neštěstím přicházejí otázky po smyslu života, jedná se o hranici života a smrti.

Pomáhající musí být připraven i na svízelné chvíle, kdy je bezmocný. Je třeba učit se přijmout bezmoc zasaženého, ale také vlastní bezmoc a s pokorou přistupovat k situacím, v nichž nelze krizi ze ztráty v dané chvíli vyřešit. Zasaženému lze i v této chvíli smysluplně pomáhat v tom, aby dokázal nejprve realitu přijmout, adaptovat se na ni, postupně hledat řešení, někdy i nový smysl života.

V takové situaci je třeba obzvláště citlivě vnímat a respektovat potřeby zasaženého. Zde se také otevírá prostor pro rituály, které mocně napomáhají vyrovnat se se ztrátou, zármutkem, smrtí. (Müllerová, 2004, str. 96) Důležitá je víra, že krizová situace bude společně zvládnuta. Vnímavý a respektující přístup pomáhajícího, který je nablízku, podporuje zasaženého v tom, aby si dokázal pomoci sám, aby hledal zdroje podpory v sobě samotném a v prostředí, kde žije.

Hledat a nacházet zdroje v sobě je významné i pro pomáhajícího dobrovolníka, který se může náhle ocitnout na „druhé straně“, role se mohou nečekaně snadno obrátit. Je důležité se zamýšlet nad tím, jak člověk v situacích neštěstí reaguje, co prožívá a jaké jsou jeho limity, ať už je v té či oné roli. Podpora a doprovázení člověka, kterého potkalo neštěstí, nebo se dokonce ocitl na samé hraně existence své, nebo svých blízkých, má být v souladu s jeho reálnými možnostmi a také pomáhající má respektovat vlastní omezení. Dobré doprovázení končí rozloučením. Zasažený člověk znovu „bere život do svých rukou“. Cílem celého procesu pomáhání je, aby traumatizovaný člověk dokázal jít dál sám i se svou těžkou zkušeností, vrátil se mezi „své“ lidi a přes všechno zlé zase nacházel v životě smysl.

Literatura:

Jankovský, J., (2003). *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

Křivohlavý, J., (1993). *Povídej naslouchám*. Praha: Návrat. 105 s. ISBN 80-85495-18-X

MAWSON, Anthony r. Understanding Mass Panic and Other Collective Responses to Threat and Disaster. *Psychiatry: Interpersonal* [online]. 2005, **68**(2), 95-113 [cit. 2019-10-25]. DOI: 10.1521/psyc.2005.68.2.95. ISSN 00332747.

MEZNÍKOVÁ, M., (2011). Zvládání zátěže u pomáhajících a vedoucích pracovníků. In *Listy ze semináře Komunikace při mimořádných událostech*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2010. s. 7-10. ISBN 978-80-87472-18-7.

MEZNÍKOVÁ, M., MÜLLEROVÁ, V. (2012). Hranice pomáhání. In KAVAN, Š., DOSTÁL, J. a kol. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012. s. 53 – 55. ISBN 978-80-87472-41-5.

Müllerová, V., (2004). Rodinné rituály v terapii. *Konfrontace: časopis pro psychoterapii*, 2004, 2, s. 96-97. ISSN 0862-8971.

Pracovní skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce při MV-GŘ HZS ČR, *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*, Praha: MV-Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR a psychologické pracoviště MV-GŘ HZS ČR. 63 s. ISBN 978-80-86640-51-8.

Quoist, M., (1995). *Mezi člověkem a Bohem*. Praha: Vyšehrad. 203 s. ISBN 80-7021-160-1.

Rieger, Z., (1998). *Lod' skupiny*. Hradec Králové: Konfrontace. 192 s. ISBN 80-86088-03-0.

Říčan, P. Kdo chce porozumět druhým, měl by rozumět sám sobě (1993). *Porozumění*. Občanské sdružení Porozumění se Sborem zástupců zdravotně postižených, Praha 1993. s. 36 – 40.

Smékal, V., (2005). *O lidské povaze*. Brno: Cesta. 203 s. ISBN 80-7295-069-X.